



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de
conflictos en instituciones educativas de EBR**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en educación

AUTORA:

Mg. Janet Magaly Torres Ortiz

ASESOR:

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

PERÚ - 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **TORRES ORTIZ, JANET MAGALY**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

ASERTIVIDAD Y EMPATIA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR

Fecha: 11 de agosto de 2018

Hora: 7:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Rosalia Zarate Barrial

Firma:

SECRETARIO: Dr. Máximo Hernán Cordero Ayala

Firma:

VOCAL: Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- Corrección APA y ortografía*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por siempre guiar mis pasos.

Al intacto y noble corazón de mi querido hermano que desde el cielo cuida de mis pasos.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los directivos de las I.E por permitir realizar el estudio.

A los docentes involucrados por brindar más de su tiempo completando los instrumentos.

A mi asesor por su paciencia y dedicación que motivaron la culminación del presente estudio.

Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

Declaración de autoría

Yo, Janet Magaly Torres Ortiz, estudiante de la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de Ebr”, presentado en xxx folios para la obtención del grado académico de Doctora en Educación es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de agosto de 2018

-----
Mg. Janet Magaly Torres Ortiz

Firma

DNI 07518822

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctora en Educación con mención en “Doctorado en Educación” de la Universidad Privada “César Vallejo”, se pone a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada: Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de Ebr Ugel 03 Red 10 que tiene por finalidad determinar cómo influye el nivel de asertividad y de empatía en el manejo de conflictos de los docentes.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son: capítulo I Introducción, donde se desarrolla la realidad problemática teorías de las variables, done también se presenta las hipótesis y objetivos, en el capítulo II todo lo relacionado al Método, de investigación diseño, operacionalización, los instrumentos en el capítulo III los resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra, capítulo IV la discusión de los resultados con trabajos previos, en el capítulo V las conclusiones y en el capítulo VI, VII las recomendaciones y referencias bibliográficas respectivamente además de los anexos.

Señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1 Internacionales	17
1.2.2 Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Etimología de asertividad	21
1.3.2 Definiciones	21
1.3.3 Teorías de la asertividad	24
1.3.4. Etimología de empatía	37
1.3.4.1 Definiciones de empatía	38
1.3.4.2 Teoría de empatía	39
1.3.4.3 Enfoque cognitivo versus el enfoque afectivo	41
1.3.4.4 Dimensiones	42
1.3.5 Etimología conflicto	43
1.3.5.1. ¿Qué es el conflicto?	43
1.3.5.2 Definiciones	43
1.3.5.3 Teorías sobre el conflicto	44
1.3.5.4 Tipos de conflictos laborales	44
1.3.5.5 Origen de los conflicto	46
1.3.5.6 Dimensiones de manejo de conflictos	47
1.4 Formulación del problema	49
1.5 Justificación	50
1.6. Hipótesis	52
1.7 Objetivos	53
II Método	55
2.1 Diseño de estudio	56

2.2	Variables, Operacionalización	58
	Variable 1: Nivel de asertividad – independiente	58
	Variable 2: Nivel de empatía - independiente	59
	Variable 3: Manejo de conflictos - dependiente	59
2.3	Población y muestra	61
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
	Test de Asertividad, Rathus	62
	La medida de la empatía: Test de Empatía y afectividad TECA	63
	Cuestionario de manejo de conflictos de Thomas Kilman	63
	Validez de contenido	64
	Confiabilidad:	65
	Test de TECA	65
2.5	Métodos de análisis de datos	66
	Aspectos éticos	66
III	Resultados	67
	Análisis descriptivo - asertividad	68
	Análisis descriptivo - empatía	69
	Análisis descriptivo - manejo de conflictos	70
IV	Discusión	73
V	Conclusiones	80
VI	Recomendaciones	82
VII	Referencias	85
VIII	Anexos	91
	Anexo1. Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Instrumentos	
	Anexo 3. Certificado de los instrumentos	
	Anexo 4. Documentos de validación	
	Anexo 5. Artículo	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Definiciones de la Empatía	38
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable Empatía TECA	61
Tabla 3	Matriz de Operacionalización de la variable Asertividad	61
Tabla 4	Matriz de Operacionalización de la variable Manejo de conflictos	61
Tabla 5	Instituciones educativas de EBR de la UGEL 03 – RED10	62
Tabla 6	Baremación de la variable Asertividad	64
Tabla 7	Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el Test de Asertividad de Rathus.	65
Tabla 8	Baremación de la variable Empatía	65
Tabla 9	Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el Test de Empatía y Afectividad TECA.	66
Tabla 10	Baremación de la variable Manejo de conflictos	67
Tabla 11	Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario sobre Manejo de Conflictos	68
Tabla 12	Asertividad en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	71
Tabla 13	Empatía en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	72
Tabla 14	Estilo competidor en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	73
Tabla 15	Estilo colaborador en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	74
Tabla 16	Estilo compromiso en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	75
Tabla 17	Estilo eludir en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	76
Tabla 18	Estilo complaciente en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017	77
Tabla 19	Información de ajuste de los modelos en el estilo competidor	78
Tabla 20	Bondad de ajuste del estilo competidor	79
Tabla 21	Pseudo R cuadrado del estilo competidor	80
Tabla 22	Información de ajuste de los modelos en el estilo colaborador	80

Tabla 23	Bondad de ajuste del estilo colaborador	81
Tabla 24	Pseudo R cuadrado del estilo colaborador	82
Tabla 25	Información de ajuste de los modelos en el estilo compromiso	82
Tabla 26	Bondad de ajuste del estilo compromiso	83
Tabla 27	Pseudo R cuadrado del estilo compromiso	83
Tabla 28	Información de ajuste de los modelos en el manejo de Conflictos con estilo de eludir	84
Tabla 29	Bondad de ajuste en el estilo de eludir	85
Tabla 30	Pseudo R cuadrado del estilo eludir	85
Tabla 30	Pseudo R cuadrado del estilo eludir	86
Tabla 32	Bondad de ajuste	87
Tabla 33	Pseudo R cuadrado del estilo complaciente	87

Índice de figuras

	Pág.
Figura N°1 Esquema de diseño de investigación	58
Figura 2. Resultados porcentuales de la asertividad	70
Figura 3. Resultados porcentuales de la empatía	71
Figura 4. Descripción de resultados por estilo de manejo de conflictos	73
Figura 5. Cantidad de estilo en el manejo de conflictos de los docentes	74

Resumen

La investigación tuvo como propósito sentar las bases que permitan eventualmente plantear estrategias para mejorar el manejo de conflictos entre los docentes potenciando la asertividad por su influencia demostrada en los conflictos docentes. Por ello, el objetivo general fue determinar cómo influyen los niveles de asertividad y de empatía en el manejo de los conflictos de los docentes en las instituciones educativas de la red 10 - UGEL 03

El estudio básico, sustantivo, y de campo dentro del paradigma positivista y utilizando el enfoque cuantitativo, se desarrolló con un diseño no experimental transversal con el método hipotético deductivo. Por el alcance explicativo de la investigación se aplicaron a la muestra aleatoria constituida por 106 docentes de educación primaria de la RED 10 en la Ugel 03 de Lima Metropolitana, tres instrumentos: el Test psicométrico de Empatía y Afectividad TECA de López-Pérez; Test de Asertividad RATHUS y para el cuestionario Manejo de conflictos de Thomas Kilman; los datos obtenidos se procesaron mediante el análisis de regresión logístico ordinal.

Los resultados de la presente investigación indican que la asertividad y la empatía no influyen significativamente en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson y Nagelkerke.

Palabras claves: Empatía, asertividad y manejo de conflictos

ABSTRACT

The investigation had as intention lay the foundations that they allow to raise eventually strategies to improve the managing conflict between the teachers promoting the asertividad for his influence demonstrated in the educational conflicts. For it, the the general objective was to determine how they influence the levels of asertividad and of empathy in the managing of the conflicts of the teachers in the educational institutions of the network 10 - UGEL 03

The basic, substantive study, and of field inside the positivist paradigm and using the quantitative approach, it developed under a not experimental transverse design with the hypothetical deductive method. For the explanatory scope of the investigation 10 applied to themselves to the random sample constituted by 106 teachers of primary education of the NETWORK in the Ugel 03 of Metropolitan Lima, three instruments: the Test psicométrico of Empathy and Affectibility Lopez - Perez's TEAK; Asertividad's Test RATHUS and for the questionnaire I Handle of Thomas Kilman's conflicts; the obtained information was processed by means of the logistic ordinal analysis of regression.

The results of the update research indicate that assertiveness and empathy do not significantly influence the management of conflicts with the competitive style of the teachers of the educational institutions of the UGEL 03, according to the statistical data of the level of significance greater than the α value in Chi square of Pearson and Nagelkerke.

Key words: Empathy, asertividad and managing conflict

RESUMO

A investigação tem como pretende se sentar as bases que permitem esboçar estratégias para melhorar a manipulação de conflitos entre o educacional que desenvolve a positividade possivelmente porque sua influência se manifestou nos conflitos educacionais. Conseqüentemente, o objetivo do estudo era determinar como eles influenciam a positividade nivela e de empatia na manipulação dos conflitos do educacional nas instituições educacionais do líquido 10 - UGEL 03.

O estudo básico, substantivo, e de campo dentro do positivista de paradigma e usando o foco quantitativo, foi desenvolvido abaixo um não desígnio atravessado experimental com o método dedutivo hipotético. Para o alcance explicativo da investigação eles foram aplicados à amostra fortuita constituída pelas 106 educacional de educação primária do LÍQUIDO 10 em Ugel 03 de Lima Metropolitana, três instrumentos: psychometric Testam de Empatia e TECA de Afetividade de López-Perez; Teste de Positividade RATHUS e para a Manipulação de questionário de conflitos de Thomas Kilman; os dados obtidos foram processados por meio do logistical análise de regressão ordinal.

Os resultados obtidos nesta pesquisa indicam que a assertividade e a empatia não influenciam significativamente a gestão dos conflitos com o estilo competitivo dos professores das instituições educacionais da UGEL 03, de acordo com os dados estatísticos do nível de significância maior que o valor de α em Chi quadrado de Pearson e Nagelkerke.

Palavras chaves: Empatia, positividade e manipulação de conflitos.

I. Introducción

1.1 . Realidad problemática.

La educación en el Perú se halla atravesando una época de inclusión y cambios, que afecta en alguna medida el componente emocional y psicosocial de docentes y directivos; como en ellos descansa la labor educativa, esto cobra importancia para la comunidad educativa, como lo demuestra “la alteración del proceso educativo por los conflictos en el personal, ocurridos por el nivel desarrollo de habilidades sociales como la empatía y la asertividad” (Gómez Serra, 2015, pág. 21).

Es así que los cambios educativos permanentes, la globalización y la recarga en el trabajo pedagógico, son motivo de enfrentamiento entre docentes y con directivos. Si bien en toda comunidad docente, no es posible evitar las diferencias, cuando en ella predominan emociones negativas se deteriora el clima de trabajo. En suma, la deficiente expresión de habilidades sociales, como la empatía y la asertividad, determina los conflictos laborales.

Probablemente esta situación es provocada por una serie de situaciones, entre las que destacan la falta de comunicación asertiva, las deficiencias en el trabajo cooperativo, aunadas a los problemas socio familiares de los docentes, causados primariamente por los exiguos salarios que reciben los profesionales de la educación. A esto, se agrega el contexto social de las IE donde se desarrollará esta investigación, el cual como corresponde a los sectores urbano marginales presenta una serie de carencias, especialmente falta de seguridad ciudadana.

La población de la comunidad que atiende a las I.E. de objeto de estudio, en su mayoría proviene del Asentamiento Humano San Cosme, del Distrito de La Victoria. Las personas que conforman esta población mayormente provienen del interior del país, de lugares caracterizados como estratos sociales y económicos bajos; asimismo, sus costumbres los limitan en su proceso de adaptación y su nivel educativo los obliga a ejercer labores económicas productivas, independientes y/o temporales, que les proporcionan un ingreso limitado.

Toda esta realidad, hace que en esta zona existan pandillas de adolescentes y juveniles, que obtienen ilícitamente recursos para subsistir, ante los altos índices de desempleo; los pobladores son entonces víctimas de la drogadicción, alcoholismo, delincuencia, prostitución, que perjudican su calidad de vida y que se ve reflejada en problemas de conducta, apatía y poca tolerancia frente a situaciones cotidianas.

Como menciona Pereyra Lopez (2015) a Eisenberg (2000) la importancia de ser empáticos frente a situaciones de conflicto es la madurez y habilidad de discernir los conflictos sin llegar a la agresión, ello será posible a la madurez y adquisidor de valores del individuo por ello una persona empática es sin duda un individuo comprensivo y racional. (pág. 17)

(Hernán , Zurita, & Bombassei, 2015, pág. 310) Considero:

Que la empatía puede ubicarse en el campo de la inteligencia afectiva, la comprensión del contexto real, fruto de la imbricación y el balance de los procedimientos cognitivos y emocionales, que nos permite corroborar y expresar en base a una organización cognitivo-afectiva, en la que la empatía tiene un lugar.

Así como la empatía permitiría el manejo de los conflictos, la asertividad en la convivencia cotidiana es transcendental para evitar enfrentamientos innecesarios; pese a ello, es un tema poco desarrollado en los talleres del MINEDU. Por otro lado Aguilar (1995) citado por Gaeta y Galvanovskis (2009) donde señaló: No se suele diferenciar la habilidad social de la habilidad asertiva, aun cuando muchos teóricos aseveran que la asertividad viene igual a la autoestima, o al menos un componente de la misma. (Pablo Curaca & Ponce Apaza, repositorio.unh.edu.pe, 2015, pág. 16)

En el contexto de las IE, no se observan conductas asertivas, de allí que se asocie esta habilidad social, junto a la empatía, con los conflictos presentes, al no decidir enfrentarse a situaciones cotidianas, en base a que para Shelton y Burton (2006), la asertividad es la habilidad para enunciar sentimientos, pensamientos y requerimientos de forma clara y sin rodeos.

En la medida que el diagnóstico previo de las condiciones y características del ambiente laboral, deja ver que los conflictos son un problema, latente y determinante de la calidad educativa, así como la falta de empatía en los docentes y el poco desarrollo de conductas asertivas enfrenta frecuentemente a las personas, se considera evidente la asociación de estos aspectos. Por otro lado, investigaciones realizadas indicaron ya la influencia de las habilidades sociales en la ocurrencia de los conflictos. Concretamente en este estudio se pretende conocer la influencia de la falta de empatía y asertividad en el manejo de conflictos.

1.6 Trabajos previos

1.6.1 Internacionales

Aguilarte, Calcurián, & Ramírez, (2013) en su estudio titulado *“la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado”*, la finalidad de dicho estudio fue formular un módulo instruccional sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos la investigación fue un estudio de campo con nivel descriptivo ya que la situación trabajando con una población de 180 estudiantes y una muestra de 30, se utilizó la observación para la obtención de información como lista de cotejo y el cuestionario, concluyendo que los maestros como los estudiantes tienen el mejor ánimo de mejorar las relaciones interpersonales, las que serían dirigidas por el docente.

Ávila (2014) desarrolló una investigación para determinar *el grado de relación entre asertividad del supervisor y compromiso organizacional del docente en Educación Inicial del Municipio Machiques de Perijá del estado Zulia* dicho estudio fue de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental, transversal y la población estuvo compuesta de seis directivos y cuarenta y siete docentes, diseñó un instrumento con 30 ítems, con validación por juicio de expertos, la confiabilidad se realizó con Alfa de Cronbach =. 0.92 para la variable asertividad del supervisor y 0.97 para el comportamiento organizacional. Los resultados se ejecutaron con la estadística descriptiva en frecuencias absolutas y relativas. La correlación se estableció a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,640 milésimas, lo que indica que hay una relación

media moderada estadísticamente es decir que los valores se incrementan en la variable asertividad del supervisor y se incrementa también de forma media los valores del compromiso organizacional.

Entre tanto, Coromac (2014), realizó un estudio sobre *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula* teniendo como finalidad determinar las estrategias de asertividad que fueron usadas la modificación del conflicto, usaron un cuestionario con escala de likert, los sujetos de estudio para trabajar el enfoque cuantitativo – descriptivo, fueron 32 docentes y la muestra fue censal teniendo. Los resultados fueron que los docentes conocen y utilizan estrategias de asertividad de acuerdo a las circunstancias de conflicto; éstas se transmiten a los estudiantes, quienes podrán intervenir en los conflictos entre ellos y en otros entornos, para una convivencia pacífica y transformación de conflictos.

León y Sánchez (2015), en su investigación titulada *asertividad en docentes de educación básica y media general* tuvo como objetivo determinar la asertividad en los docentes utilizando el instrumento de Rathus, el estudio fue descriptivo, la población estuvo constituida por 350 docentes de instituciones públicas y privadas la cual fue seleccionada con una muestra intencional de 171 docentes, los datos de dicha investigación fueron procesadas mediante pruebas paramétricas y estadística descriptiva arrojando como resultados un grado de asertividad muy bueno lo cual indica que los docentes reconocen sus derechos pero entienden que no pueden pasar sobre sus colegas concluyendo que el nivel de asertividad fue muy bueno siendo los sujetos maduros capaces de afrontar situaciones adversas.

Bolaños Zul, (2015) sustentó en su tesis titulada “*Relaciones docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*” con la finalidad de describir la incidencia que existe entre las relaciones interpersonales de los maestros y la administración de conflictos educativos, usaron dos cuestionarios, fue de diseño cualitativo, descriptivo la metodología utilizada fue la correlación de Pearson en conclusión existe incidencia entre las dos variables mencionadas, ya que el nivel de interrelaciones entre los docentes y la calidad de ellos es buena de allí que se da el manejo de conflictos con un nivel muy bajo pero admisible, pues son capaces

de dialogar, aunque la confrontación y la negociación la son débiles recomendando se implementen actividades de interacción docente.

1.6.2 Nacionales

Colmenares López & Palacios Crispín, (2013) Sustento el Clima organizacional y asertividad en los docentes de las instituciones educativas N° 5127 y 5128 del distrito de Ventanilla Callao el cual tuvo como propósito determinar la relación que existe entre clima organizacional y asertividad en docentes la investigación fue descriptivo- correlacional con 70 docentes como muestra, se usó dos cuestionarios uno para el Clima Organizacional y otro para la Asertividad a los docentes concluyendo que concurre una relación demostrativa y directa entre la Clima Organizacional y asertividad), encontrándose tres relaciones significativas por dimensiones.

Vílchez Lucho, (2016) realizó una investigación titulada *Gestión de recursos humanos y resolución de conflictos en la Red 6 UGEL 01, 2015* el cual tuvo como finalidad comprobar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y resolución de conflictos, la tesis fue de tipo básica, con diseño no experimental, correlacional causal y transversal, con una muestra de 181 docentes teniendo como instrumento el cuestionario, determinando que existe relación alta entre la gestión de recursos humanos y la resolución de conflictos; con un coeficiente de correlación de Spearman = 0,873 y un p-valor=0,000.

Bardales Olortegui, (2013) sustentó en su investigación *La Gestión Educativa y la Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas de la UGEL 01 Maynas-2012*, con el propósito de determinar la relación entre la Gestión educativa y la solución de conflictos el cual se realizó en cinco instituciones educativas primaria, la población estuvo constituida por 304 docentes y personal administrativo y de muestra censal el instrumento fue elaborado integrando cuatro dimensiones el cual fue validado por medio de juicios de expertos, la confiabilidad por prueba piloto, con 10% de la población según el coeficiente Alfa de Cronbach fue mayor de 0,70 (0,963 ó 96,3%) y (0,967 ó 96,7%) respectivamente, concluyendo que la gestión educativa y la solución de conflictos, indican que, 166 (54,6%)

docentes y personal administrativo con percepción de solución de conflictos adecuado, 40,5% calificaron a la gestión educativa como regular, el 138 (45,4%) percibieron la solución de conflictos en forma inadecuada, 28,3% evaluaron a la gestión educativa como regular estadísticamente se observa que coexiste relación significativa entre la gestión educativa y la solución de conflictos; el mismo que quedó demostrado con la prueba de hipótesis.

Araujo Uceda, (2016) sustento en su investigación la cual lleva por título “*Manejo de conflictos y Clima Laboral de la institución educativa Esther Cáceres Salgado Rímac, 2016*”, cuyo objetivo fue construir la relación que existe entre el manejo de conflictos y el clima laboral dicha investigación fue realizada desde una orientación cuantitativa, tipo básica, y nivel correlacional, no experimental de corte transversal, la población y muestra censal de 80 docentes para la recopilación de datos usó la encuesta tanto para el manejo de conflictos y el clima laboral; dichos instrumentos fueron sometidos a juicio de tres expertos indicándonos una fuerte y alta confiabilidad respectivamente concluyendo en el estudio que si existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral de ($r=0,604$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Lescano Pretel (2017) sustento en su tesis *La gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente, 2016* el propósito fue determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento del directivo y el manejo de conflictos desde la perspectiva del docente, para lo cual utilizo el método hipotético deductivo desde un enfoque cuantitativo con un tipo investigación básica de diseño no experimental transaccional o transversal, de un nivel descriptivo correlacional, cuya población fueron 120 maestros con una muestra de 92 elegida por muestreo aleatorio simple, aplicándose para recolectar los datos se usaron dos cuestionarios concluyendo que si existe una correlación positiva alta entre la gestión del conocimiento y manejo de conflictos ($r= 0.813$ y $p=0.000<0.01$).

1.7 Teorías relacionadas al tema

1.7.1 Etimología de Asertividad

Gaeta Gonzáles & Galvanovskis (2009, pág. 404) afirma que:

“Los orígenes de asertividad se encuentran en el latín asserere o assertum, que significa (afirmar, defender) según (Robredo, 1995). En base a esta concepción el término adquiere significado de afirmación de la propia personalidad, confianza, autoestima, comunicación segura y eficiente.”

Hay muchas teorías que tratan de indagar acerca del concepto de la variable. Desde el aspecto conductual, el aprendizaje asertivo se sustenta en los estudios realizados por Ivan Pavlov, quien basó su estudio en la adaptación de los sujetos y animales a un entorno; en relación a los sujetos, tuvo en cuenta el dominio de las fuerzas ex citatorias, están dirigidas a la acción y de acuerdo a las emociones libres, desafiando a la vida de acuerdo a sus propios principios; por lo opuesto, si hay dominio de las fuerzas inhibitorias, se manifestarán perturbadas y acobardadas, adolecerán presión de sus emociones y por lo general realizarán lo que no desean ejecutar. Este balance entre inhibición y excitación se trasladará posteriormente como sumisión –o pasividad– y agresividad, respectivamente. (Pablo Curaca & Ponce Apaza, Asertividad en los estudiantes de la escuela académico profesional de educación especial de la universidad nacional de Huancavelica, 2015, pág. 14)

1.7.2 Definiciones de asertividad

Flores Galaz (2002, pág. 35) menciona que de acuerdo con Alcaraz y Bouza (1998), “en psicología, el concepto de asertividad surge originalmente en Estados unidos, en el contexto clínico, a fines de la década de 1940. Así, el estudio de la conducta asertiva se remonta a los escritos de Andrew Saltar (1949), en su libro *Conditioned Reflex Therapy*, donde describe las primeras formas de adiestramiento asertivo”

León & Sánchez, (2015) en la misma línea, Alcaraz y Bouza (1998), señalan que más tarde, las definiciones sobre asertividad y/o conductas asertivas más aceptadas actualmente fueron propuestas por Wolpe en 1958 y Lazarus en 1966. En esta continuidad de ideas, Wolpe (1977) “indicaba que la conducta asertiva se define como la expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad” p.96 basándose para ello en el descondicionamiento de hábitos de respuestas de ansiedad, las cuales se dan en las interacciones sociales. Mientras que para Lazarus (1966:209-212), la define como “el aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos”.

Orellana (2012) menciona a Rathus (1973), refiere que “la asertividad se diferencia y se sitúa entre dos conductas polares: la agresividad y la pasividad. Es un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, si no que expresa sus convicciones y defiende sus derechos, de manera adecuada y dejando a un lado la hostilidad y agresividad. Una persona asertiva sabe expresar sus sentimientos y opiniones positivas como negativas en cualquier situación social”. p.108

Retomando lo postulado por Alcaraz y Cols. (1998), se explica que para 1974 Alberi y Emmons refieren que la asertividad es un comportamiento que impide los extremos no es pasividad, no es decir no a sí mismo, no es agresividad, ni abuso, por lo contrario sería el balance de justa valoración con la capacidad para expresarse apropiadamente y eficientemente. Cotler & Guerra, 1976 Rich & Schroeder; 1976) define: “La asertividad que abarcaría los aspectos cognitivo, social, afectivo y emocional, proponiendo que la asertividad es el conocimiento y expresión de deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo”

Monje, Camacho, Rodríguez, & Carvajal (2009) menciona a Mora (2007) quien afirmó:

“Todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente. Así que una persona que suele ser poco asertiva en su interacción con personas del sexo contrario y de

edad similar, puede llegar a ser más mediante el entrenamiento correspondiente”. pág. 84

Macias Rodriguez & Camargo Reinoso, (2013) en los años de 80-89 abundaron las axiomas de asertividad. Formalizando un importante labor de análisis sobre la literatura del constructo. Aguilar (2002), señala “asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, para lograr una comunicación satisfactoria, ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás.” pág. 84

Macias Rodriguez & Camargo Reinoso, (2013) en su investigación “Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa” citan a Naranjo (2018) “aborda la comunicación asertiva, asumiéndola como una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación consigo mismo y con los otros. La autora define como una autoafirmación personal, en donde se hace presente la habilidad para expresar sentimientos de forma apropiada. De igual forma, enumera las características que definen a una persona asertiva, entre las que se cuentan: firmeza, control emocional, conducta respetuosa por sí mismo y por los otros”. p. 7

Macias Rodriguez & Camargo Reinoso (2013) menciona que Tunjo y Vela en el 2011 realizaron un estudio “El teatro como herramienta para favorecer el aprendizaje y la comunicación asertiva” donde manifiestan que la asertividad consigue optimizar la comunicación entre infantes. Asimismo, se destaca como “la persona asertiva cuenta con características que acceden a interactuar con las personas y optimizar el desarrollo en cada una de las etapas de la vida” pág.8

Figuerola Pino & Navarrete Orellana (2012, pág. 13) “Facultad del individuo para expresarse de manera segura, evitando caer en conductas pasivas, agresivas o manipuladoras, lo que requiere un conocimiento personal, capacidad de escuchar

y responder a las necesidades del otro, atendiendo a los propios intereses o valores”.

Lazarus, (1973); Lorr y cols., (1979; 1980; 1981), citados en Caballo, 1983, “consideran que existen distintas concepciones, es posible individualizar aspectos centrales del constructo, tales como, decir lo que se piensa; expresar lo que se siente; defender los derechos personales en el momento oportuno y respetar los derechos de los demás”.

De la Plaza (2008), manifestó que la asertividad como una demanda comunicativa donde se enuncian en el momento adecuado sentimientos, pensamientos e ideas, procedimiento que se lleva a cabo de forma genuina y sin percibir ansiedad; respetando los derechos de uno y de los demás.

1.7.3 Teorías de la asertividad

1.7.3.1 Asertividad según Wolpe

Para Wolpe, citado por Balarezo (2003) la asertividad se relaciona con la conducta autoafirmativa y con la expresión de emociones positivas, recordando por supuesto que al hablar de expresión de sentimientos, se hace referencia a los mismos siempre y cuando no sean aquellos relacionados con la respuesta de ansiedad. Este autor, tomó como base los aportes previos de Salter, quien considera a la asertividad (aunque no usaba dicha palabra), como el resultado del predominio de los procesos excitatorios.

Específicamente Wolpe (1958) citado por Kort Rosenberg (2006) define a la asertividad como: “la capacidad de expresar sentimientos hacia otras personas, siempre y cuando no se trate de la expresión de ansiedad”, ya que al hablar de la ansiedad, señala que es una reacción incompatible con los comportamientos propios de la aserción, debido a que en varios estudios, se demostró que existe incompatibilidad entre ira – ansiedad (recordando que la expresión de ira es un componente que se usa en uno de los estadios de la terapia asertiva de Wolpe) a nivel del sistema nervioso autónomo, el cerebro medio y a niveles neurobiológicos,

causando que en presencia de estímulos ansiógenos, la ira o la aserción, disminuyan dichos niveles de ansiedad.

Además se planteó que la actividad motora posee la capacidad de disminuir, o más bien, inhibir la respuesta de ansiedad, siendo usada posteriormente en ciertas formas de psicoterapia enfocadas al desarrollo de la asertividad. Al respecto, Wolpe (1975) señala que la ansiedad, de hecho puede reducirse mediante una respuesta motora dominante, ya que la actividad motriz ya sea en forma de trabajo o en forma de actividades lúdicas, provoca distracción, eliminación o disminución del impacto producido en el paciente por los estímulos que evocan ansiedad. Esto se produce por la acción inhibitoria que las respuestas motrices tienen sobre la actividad autonómica.

Según Güell y Muñoz (2000) citados por Naranjo (2008), la teoría de Wolpe se ve claramente influenciada por Hull, así como por varios aportes neurofisiológicos, es decir, estamos frente a una teoría de clara orientación conductista, que de hecho no ha perdido vigencia pues definiciones similares y fundamentadas en los aportes de Wolpe aún se encuentran en años recientes, por ejemplo una definición nos dice que “la conducta asertiva es la expresión apropiada de las emociones en las relaciones interpersonales, sin que se produzca ansiedad o agresividad”.

1.7.3.2 Asertividad según Bandura

Sin duda alguna, Bandura es uno de los autores que más se halla ligado al desarrollo de las teorías que abordan la asertividad, las habilidades sociales y la autoestima. Esto lo decimos porque su Teoría del Aprendizaje Social, sea de forma directa o indirecta, influyó en la construcción de dichos conceptos y las correspondientes teorías explicativas de las cuales más tarde surgirían diferentes formas de terapia.

Es así que Zaldívar (1994), señala que la Teoría de Bandura nos permite explicar los diferentes aspectos relacionados con la asertividad (adquisición desarrollo) ya que dicha competencia, que forma parte de las capacidades sociales, se adquiere en el proceso de interacción social, donde desde la infancia el niño se

ve expuesto a una constante relación con los demás, dándose al inicio esta relación con figuras significativas de su entorno inmediato, es decir, su familia; donde se incorpora paulatinamente toda una serie de experiencias basadas en el aprendizaje, “no solamente considerado desde el punto de vista puramente pavloviano, sino también desde el punto de vista del aprendizaje psicosocial”. Es así que para la explicación de los diferentes procesos asociados a la asertividad, sobre todo su aprendizaje socialmente condicionado o influido, debemos considerar muchos de los conceptos que componen la teoría de Bandura.

1.7.3.3 La asertividad y su relación con los procesos comunicativos

Por otra Macías Rodríguez & Camargo Reinoso (2013, pág. 25) señala a Aguilarte & Ramírez (2010); en su estudio sobre “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes; afirman que la institución educativa es un marco de referencia, donde se comunica no sólo contenidos sino también formas de relacionarse”.

Por otro lado Macías Rodríguez & Camargo Reinoso (2013) señala según Aguilarte y Ramírez (2010) la “Teoría Humanista de Rogers, C. (1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A. (1980), que desarrolla el aprendizaje por imitación, teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983),” de igual forma la teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que “establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. Realiza un énfasis especial frente a la comunicación asertiva, se desarrollan los patrones y componentes de la misma para posteriormente proponerla como estrategia para mejorar la relación de docentes y estudiantes”.

La asertividad y la convivencia escolar

Macías Rodríguez & Camargo Reinoso (2013, pág. 13) citan a Duarte (2005); quien en su pesquisa “Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín” exhibe que los procedimientos de comunicación son componentes de la

convivencia educativa y pueden ser centro de meditación de los agentes educativos para concebir contextos más oportunos para la alineación integral.

1.7.3.4 La asertividad y los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Keidar (2006), en su texto “La Comunicación en el Aula trata de manera práctica la importancia de la aplicación del conocimiento sobre la inteligencia emocional y el lenguaje no verbal para lograr una adecuada comunicación entre profesores y alumnos, conexión esencial para que haya motivación y aprendizaje” (Macias Rodriguez & Camargo Reinoso, 2013, pág. 17) . “Aguilarte, Calcurián y Ramirez (2010) mencionan formas de Conducta Asertiva para una mejor comprensión de la comunicación asertiva, esta se puede comparar con la pasividad y la agresividad”:

(Aguilarte, Calcurián, & Ramírez, 2013, pág. 116) señala que según Tasso, E. y Luna, J. (1997), el sujeto está apto de mostrar sus sentimientos, ideas y deseos y proteger sus derechos sin ir en contra de los demás. Cuando el sujeto está abierto al pacto, al coloquio y al compromiso, se caracteriza por:

Conducta no verbal: Relación ocular directa (pero no intimidatorio); expresión fluida; posición erguida; contestaciones directas a la circunstancia; voz relajada, bien regulada y firme.

Conducta verbal: Expresiones que se dan en primera persona como, yo..., a mí..., entre otros.; mensajes positivos; uso de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría. Los estudiosos del tema manifiestan la respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no correctivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

(Aguilarte, Calcurián, & Ramírez, 2013, pág. 117) señala

Forma de comunicación pasiva: Tasso, E. y Luna, J. (1997), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. Se caracteriza por:

Conducta no verbal: Son los gestos que se realizan con la vista con el movimiento de las manos; gestos desvalidos; postura hundida. Conducta verbal: No expresar nunca no; dar disculpas y/o mentir; usar palabras como: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

Continuando con Aguilarte, Calcurián, & Ramírez (2013, pág. 117) menciona la Forma de comunicación agresiva:

Que según Tasso, E. y Luna, J. (1997), expresan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

Conducta no verbal: Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.

Conducta verbal: Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

1.7.3.5 Características de la Asertividad.

Riso (2002) señala: "las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces". (Naranjo Pereira, 2011, pág. 5)

Guarachi (2009) cita a Güell y Muñoz (2000), quien afirma que: "la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas".

Guarachi (2009) afirma que:

Son aquellas que son capaces de identificar sus requerimientos y manifestar a otros con consistencia y de manera transparente. Son capaces de dar sus opiniones de forma cortés y saben escuchar las reclamaciones u de otros individuos expresan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Consideran que la característica principal es la sinceridad. Es así que narran las situaciones, sin cambios, exageraciones, u otras. Los cimientos de la asertividad personal son reafirmar el real yo; no el yo imaginario, falso para manejar a otros sujetos. (Pág. 5)

“Fensterheim, W. (1990), considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto”. (Naranjo Pereira, 2011, pág. 5)

Aguilarte, Calcurián, & Ramírez (2013 p. 120) cita a “Riso, D. (2002, pp. 126-130), se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad”). Los explica de la siguiente manera:

Tener una mirada huidiza es característico de las personas no asertivas. Mantiene la mirada para establecer un buen contacto. La persona que esquiva, por lo general inspira desconfianza por lo tanto no vale como interlocutor. (p. 5).

Cuando las personas están intimidadas por la autoridad de alguien por lo general hablan en voz baja, lo que produce problema de comunicación, muestran personas tímidas e inseguras y cuando hablan con la voz baja genera aburrimiento y pereza de contestar.

Por otro lado la fluidez verbal necesita un aspecto espontáneo y de seguridad, y la demora al contestar produce angustia en el individuo. Los sujetos que no son seguros ni asertivos piensan que cada pregunta es una dificultad que no se resuelve, Usan variados recursos inapropiados como las muletillas, pausas

entre frase y frase, repeticiones e informaciones no requeridas, excusas que insinúan y no afirman.

Así mismo la postura muestra de forma clara y la persona no asertiva con su postura física da la impresión de la no molestia. Es un problema acercarse a personas que no se aceptan así mismas.

Por otro lado los gestos acompañan físicamente al lenguaje y le dan sentido. La cara expresa muy fácilmente lo que la persona es, los ojos, las cejas, la boca. Las personas no asertivas están fuera de lugar en relación al lenguaje hablado. Existe confusión en su mensaje. Los gestos de estos sujetos son con frecuencia frías, impasibles y serias. Estos gestos dan la sensación de desconcierto, vacilación, entredicho.

1.7.3.6 Dimensiones de asertividad

Vezzetti, 2001 (pág. 83) citan a Flores y Rivera (1987) hicieron investigaciones con la finalidad de conseguir la validez y confiabilidad de la Prueba de Asertividad de Rathus (1973) en México. Estos investigadores expresaron tres dimensiones: no asertividad, asertividad por medios indirectos y asertividad en situaciones cotidianas.

Comportamiento Evitativo

Castanyer (1996), se caracteriza porque la persona no defiende sus propios derechos sino que valora más y antepone los derechos ajenos sobre los propios. La persona que emplea este estilo, tiende a respetar y valorar positivamente a los demás pero no a sí misma. Tienden también a considerar que la expresión de sus derechos, emociones, pensamientos es inadecuada, pensando por tanto que pueden incomodar a los demás o disgustarlos al comportarse de manera asertiva.

“El comportamiento de la persona pasiva o evocativa, o también denominada sumisa”, se caracteriza según Castanyer (1996) por la presencia de: “A nivel verbal y para verbal: presentan un volumen de voz bajo, habla sin fluidez, tartamudeo, uso del silencio en forma excesiva y uso de muletillas”.

A nivel muscular y postural: los sujetos no fijan el contacto ocular, bajan la mirada frente al interlocutor, temblor de labios, dientes apretados, temblor de las manos, onicofagia, tensión en todo el cuerpo; lo que redundaría en que transmitan una sensación de incomodidad a los demás. En general, evitan el contacto físico, la interacción y buscan alejarse de los demás.

Gestos: son escasos y tienden a realizarse de forma muy próxima al propio cuerpo, por lo que muchas veces no son captados por los demás. Hay además, movimientos repetitivos de los miembros, pies y las manos que denotan ansiedad. Hay también presencia de manipulaciones de objetos o partes del cuerpo.

A nivel cognitivo: existe la presencia según Castanyer (1996) de la creencia irracional que dice “es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”, por lo cual buscan de forma constante la aprobación de los demás cediendo a sus exigencias y demandas. A nivel afectivo-emocional: son personas con presencia de sentimientos de culpa y ansiedad.

Comportamiento Asertivo

Hofstadt y Gómez (2006), el estilo asertivo, es un punto medio entre los dos extremos de la ausencia de asertividad que son los estilos pasivo y agresivo. La persona es capaz de expresar abiertamente sus contenidos psíquicos, sin buscar imponer sus preferencias o puntos de vista, teniendo en cuenta que tampoco aceptarán los de los demás sin antes someterlos a un juicio crítico neutral, buscan expresarse adecuadamente para llevar una interacción socialmente aceptable. Es así que este tipo de sujeto sabrá comportarse adecuadamente en diferentes situaciones sociales, sin caer en el error de los estilos no asertivos, que consiste en aplicar la misma respuesta a diferentes situaciones.

Tal como sucede con los estilos pasivo y agresivo, el estilo asertivo presenta ciertas características entre las cuales se encuentran, según Castanyer, (1996):

A nivel verbal: habla fluida, seguridad al expresarse, ausencia de muletillas o de bloqueos durante la expresión del habla.

A nivel no verbal: mirada que busca la conexión ocular directo, más no provocadora, descanso corporal en lugar de tensión y postura que transmite comodidad.

A nivel conductual: hay en general, congruencia entre las señales verbales y paraverbales, lo que permite transmitir un mensaje de forma más clara.

A nivel emocional – afectivo: expresión abierta de emociones y sentimientos, tanto positivos y negativos; la persona asertiva sabe defenderse verbalmente sin tener que agredir a los demás, proporciona información de forma clara, sabe decir no cuando es necesario y reconoce sus errores en caso de haberlos.

Autoestima: será positiva, no se sentirá una persona superior o inferior a los demás, pudiendo mantener por ello relaciones satisfactorias, donde se mantiene el respeto por sí mismo y el control emocional.

Comportamiento Confrontativo

Para Pachol (2010), el comportamiento confrontativo o agresivo se caracteriza porque presenta expresión de sentimientos, pensamientos y necesidades, pero sin tomar en cuenta a los derechos de los demás, lo que incluye el irrespeto y violación no solamente de derechos, sino de creencias, ideas, sentimientos y necesidades, haciendo prevalecer las mismas de forma personal, sin tomar en cuenta a los interlocutores. Este estilo presenta:

A nivel verbal: Uso de volumen elevado de la voz, habla poco fluida o demasiado rápida, contenido del mensaje caracterizado por insultos, agresiones y amenazas.

A nivel no verbal: Ceño fruncido, tensión facial, manos en forma de puño, tensión de extremidades y del cuerpo en general, postura corporal intimidatoria y/o deshonesto desde el punto de vista social.

A nivel afectivo: Ansiedad, falta de control, sentimientos de culpa, frustración, sensación de no ser comprendidos por quienes rodean a la persona.

Comportamiento Autor restrictivo

León Camargo, Rodríguez Angarita, Ferrel Ortega, & Ceballos Ospino (2009, pág. 21) expresa que es la no habilidad de un sujeto para hacer frente a conflictos continuos y directos cara a cara con sus pares en circunstancias diarias o laborales, puede ser con familiares, amigos, superiores o pares; pudiendo enunciar sus ideas, deseos, sentimientos, peticiones, restricciones personales, decir no, dar y recibir marrullerías y administrar la crítica por medio de cartas, teléfono u otros medios.

1.7.4 Etimología de empatía

Mejía Díaz (2012, pág. 43) citan a Guilera & Fernández (2008) quienes mencionan que la empatía, o en lo cognitivo y lo afectivo en su evolución. Afirman que la primera vez que se usó formalmente el término empatía fue Robert Vischer en el siglo XVIII, con el término “Einfülung”, que traducía “sentirse dentro de”.

1.7.4.1 Definiciones de empatía

(Lorente Escriche, 2014, pág. 51) Señala que varios estudios proponen como esta variable adquiere respuestas afectivas como cognitivos. Inclusive, se ha resaltado entre una clase de empatía emocional que necesita de la involución emocional de la persona en la existencia de una circunstancia fundamental de otro sujeto, denominada también empatía afectiva y otra llamada cognitiva. Siendo esta última conectada con la habilidad de comprender cómo está el otro individuo.

Tabla 1. Definiciones de la Empatía

(Mejía Díaz, 2012)Hogan (1969)	“La habilidad para comprender la situación de otro”.
Mehrabian y Epstein, (1972)	“Una habilidad para sentir por el sentimiento de otros”
Rogers (1979)	“La capacidad de sentir lo que otra persona siente”.
Davis (1983)	(Lorente Escriche, 2014, pág. 52)“Reacción a la experiencia observada en otro”, un concepto en el que entran variados factores: Toma de perspectiva: es la propensión a tomar de manera espontánea lo psicológico del otro, es decir, la capacidad para colocarse en el lugar del otro, identificarse

	con él; sería el factor más cognitivo de la empatía y tiene que ver con grados de desarrollo superior; Fantasía: propensión de la persona a ingresar de forma imaginaria en los sentimientos y actividades de personajes ficticios de libros, películas o juegos; este factor se relaciona con la capacidad de representación mental e imaginación; Preocupación empática: relacionado con el “malestar personal” la contestación más emocional de la empatía; muestra los sentimientos de simpatía y preocupación “dirigidos al otro” están en una circunstancia negativa, Malestar personal: tiene que ver con los sentimientos de ansiedad personal “dirigidos al yo” que se generan en eventos de tensión interpersonal.
Hoffman (1990)	“Una respuesta afectiva más acorde con la situación de otro que con la de uno mismo”.
Eisenberg y Strayer (1992)	“Empatizar implica compartir afecto”.
Batson, Fultz y Schoenrade (1992)	“Sentimientos, orientados hacia el otro, de preocupación, compasión y afecto sentidos como resultado de percibir el sufrimiento de otra persona”.
Barnett (1992)	“Empatía toda la experiencia vicaria de una emoción que es congruente pero no necesariamente idéntica, con la emoción de otro individuo”
Thompson (1992)	“En la mayoría de los casos parece adecuada una definición de empatía según la cual un observador comparte el tono afectivo general de otro individuo, haya o no un emparejamiento emocional directo. Parece apropiado considerar ambos tipos de respuestas empáticas, las que requieren una mínima inferencia por parte del observador y las que exigen asumir un papel inferencial mayor, como jalones en el conitnium de la empatía”.
Strayer (1992)	“Desde un punto de vista multidimensional, la empatía puede empezar por la atención que un individuo presta a otro en un suceso relevante (real o simbólico). Las fases subsiguientes del proceso empático pueden contener mímica motora, condicionamiento clásico, asociación, transposición imaginal de sí mismo y del otro, y procesos similares como parte de la reverberación que vincula la experiencia de otra persona a nuestra propia experiencia y permite compartir el afecto”

Recuperado de la Tesis Doctoral Efecto de la Competencia Social, la Empatía y la Conducta Prosocial en Adolescentes por Lorente (2014).

Mejía Díaz (2012, pág. 44) cita a Köhler quien dice que la empatía es el entendimiento de los sentimientos de los otros, mientras que Mead (1934) agrega que al asumir la perspectiva del otro es una manera de entender sus sentimientos. Karl Jaspers (1883) creador de la “Psicología Comprensiva”, aplicó este concepto de “comprensibilidad” a los procesos psicopatológicos. Para Fenichel, en 1947 es la habilidad de un sujeto de identificarse con el otro. En EE.UU. el interés en la empatía se debió al trabajo de Carl Rogers (1951, 1959). Se dice que este estudioso en la “Psicoterapia centrada en el cliente”, dio el concepto de empatía como un procedimiento que consiente al terapeuta ingresar en el mundo del sujeto sin prejuicios, abandonando sus propios valores y sus propias formas de pensar.

Chávez Ávila (2017, pág. 19) concluyentemente según estos especialistas, la empatía contiene procesos cognitivos y estilos afectivos, mientras otros estudios dan más importancia a otros aspectos.

1.7.4.2 Teoría de Empatía

Lorente Escriche (2014, pág. 49) señala; “la empatía es una variable fundamental en el estudio de la conducta humana. Fue a comienzos del siglo XX cuando se comenzó a utilizar este término dentro del ámbito de la Psicología, para ir extendiéndose posteriormente en otros ámbitos científicos”.

Teoría de Hoffman sobre la empatía

Según Lorente Escriche (2014, pág. 53-54) cita a Hoffman (1991) quien plantea a “la empatía como un proceso motivacional que conduce a la persona a prestar su ayuda a la resolución del problema de otro, haciéndolo de manera parecida a la que se da en el desarrollo cognitivo social del individuo”.

Percibir puede no ser suficiente, ya que se requiere conocer a las otras personas y no realizar solo suposiciones. Por tanto, una de sus aportaciones más importantes es la de la integración del afecto y la cognición en el proceso de empatía con un matiz evolutivo. Que una experiencia empática tenga mayor o menor calidad variará en función de las atribuciones personales que

cada individuo establezca de manera espontánea ante el malestar o bienestar de otros. Hoffman trata de establecer la relación consistente entre el afecto y la cognición afirmando: “mi argumento es que un principio moral puede convertirse en algo más que una abstracción y puede realmente pasar a formar parte del sistema de motivos morales del individuo si está cargado de afecto empático” (Hoffman, 1991:108).

Lorente Escriche (2014, pág. 54) menciona que según Hoffman el desarrollo de la empatía se manifiesta con; “falta de separación clara entre sí mismo y el otro, conciencia de que otros constituyen entidades físicas, conciencia de que los otros tienen sentimientos y estados internos, conciencia de que los otros tienen experiencias que trascienden situación e historia personal”.

Teoría de I. Kohlberg

(Lorente Escriche, 2014, pág. 47) señala que Kohlberg ha manifestado en varias investigaciones que la cognición es el cimiento primordial de la moralidad, es decir, el afecto no es producto entre premio y castigo. Variados trabajos ejecutados por Kohlberg, Power y Higgins (1997), se han realizado en diferentes espacios culturales que se enfocan a la vida social del infante que se sustenta en la empatía. Otro trabajo sobre el desarrollo del ego realizó Baldwin (1906) corrobora que el autoconcepto es una definición compartida del yo con los demás, por lo que un daño que otro reciba es apreciado como si lo recibiera uno mismo. La socialización y el desarrollo personal logran en la estructura de fenómenos empáticos y preocupaciones empáticas y morales sólidas. (Kohlberg, 1992:99-100).

Teoría de Carl Rogers

Olivera Ryberg (2010, pág. 17) cita a:

Carl R. Rogers es uno de los psicólogos americano más influyentes de la primera mitad del siglo XX. Es el creador del enfoque centrado en la persona, un desarrollo teórico que se encuentra dentro del marco humanístico-existencial de psicoterapia. El modelo terapéutico por él

diagramado tiene como fin ayudar a la persona a desarrollarse y crecer. Desde su teoría son tres las condiciones necesarias y suficientes para modificar la psicoterapia: la situación positiva incondicional, la coherencia y la empatía (Rogers, 1975). De esta manera, acepta los sentimientos del cliente sin juzgarlo ni criticarlo. La autenticidad (*genuineness*) implica que el terapeuta sea él mismo en el consultorio, sin máscara profesional ni fachadas personales. Debe existir congruencia entre lo que experimenta a nivel de entrañas (denominado *experiencing*), lo que está presente en la consciencia, y lo que expresa al cliente (Bozarth, 2009; Capó, 1982).

Mejía Díaz (2012, pág. 46) cita a Davis (1980) quien afirma que “la empatía es una definición multidimensional que contiene cuatro elementos variados aunque referenciados entre sí”. La dimensión cognitiva distingue:

“La Fantasía, que se refiere a la tendencia a identificarse con personajes de ficción y adopción de perspectivas, que es lo que se definió previamente como adopción de perspectiva cognitiva. En relación a la dimensión afectiva, propone dos escalas”:

Angustia empática, “es la predilección a percibir sentimientos de compasión y preocupación por el otro y Aflicción Personal, que se refiere a la ansiedad de ser testigo de un suceso desagradable para otro”. De allí se articulan los dos enfoques interrelacionados y complementarios, sintetizando que la empatía “es un conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro, respuestas afectivas y no afectivas”.

Mejía Díaz (2012, pág. 46) menciona a Torrealba (2004), quien afirma que a partir una perspectiva fenomenológica la empatía “es la capacidad para interiorizar las vivencias del otro”. Establece que en 1905, Husserl inicio la definición de la empatía (*Einfühlung*) comprendida como la vivencia de la conciencia ajena y de sus experiencias a diferencia de la vivencia que la propia conciencia realiza de sí misma.

1.7.4.3 El enfoque cognitivo versus el enfoque afectivo

Fernández Pinto, López Pérez, & Márquez (2008, pág. 285) cita a:

Hoffman (1987) quien define señala la empatía cognitiva, es lo que una persona puede apreciar de otra, es decir, toma en cuenta y adquiere la expectativa del otro sujeto, con el propósito de que la información que quiere expresar sea entendido y comprendido de manera favorable. (Fariña, 2015). Además, (Hogan 1969, citado por López et al. 2008, p.6) describe “la empatía cognitiva, una manera de entender lo que sucede por la mente de los demás.”

A diferencia de la empatía afectiva, que es “la aptitud para diferenciar una emoción ajena a la propia.” (López et al. 2008, p.6), por otro lado (Fariña, 2015), asume que la empatía efectiva ayuda a descubrir las reacciones de los demás, para ello se requiere la concordancia y la química que uno instituye, es decir observar el sentir del otro sujeto en la en la circunstancia que se encuentre actualmente.

1.7.4.4 Dimensiones y medida de la empatía.

(Gorostiaga, Balluerka, & Soroa, 2014, pág. 16) Señala que se ha escogido el TECA como instrumento apropiado para evaluar la empatía en el ámbito educativo ya que incluye el aspecto cognitivo y afectivo de la empatía, incluye inclinaciones positiva y negativa dando una visión más integradora y total de la definición. Este instrumento no solo evalúa la empatía cognitiva, el TECA no solo trata de comprender los puntos de vista ajenos (*Adopción de perspectivas*), sino *comprender* las emociones de los demás (*Comprensión emocional*). La empatía afectiva, tiene en cuenta no solo la habilidad de compartir las emociones negativas de otros sujetos y conectarse emocionalmente con ellas (*Estrés empático*), sino también la habilidad de conectarse con las alegrías y éxitos ajenos (*Alegría empática*).

Primera Dimensión: Empatía Cognitiva

- Adopción de perspectivas Se relaciona con la habilidad intelectual o imaginativa de colocarse n el lugar de otro sujeto.

- Comprensión emocional Se relaciona con la habilidad de reconocer y entender los estados emocionales, los propósitos y las emociones de los otros sujetos.

Segunda Dimensión: Empatía Afectiva

- El Estrés empático habilidad de participar las emociones negativas de otra persona
- Alegría empática habilidad de participar las emociones positivas de otra persona.

1.7.5 Etimología de conflicto

1.7.5.1 ¿Qué es el conflicto?

De León Toledo (2012, pág. 22) cita a Cano (2005) quien detalla al conflicto como "la percepción de un desacuerdo de intereses de partes de sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultáneamente o en conjunto. Entonces el conflicto es un enfrentamiento por intereses, valores o voluntades diferentes entre personas; que subjetivamente puede generar actitudes agresivas".

Manejo de conflictos

(López Aparicio, 2008) Afirma son las capacidades requeridas para examinar, advertir, negociar, resolver y/o modificar el conflicto por vías pacíficas que dejan de lado la violencia y por encima de todo está el diálogo.

1.7.5.2 Definiciones de conflicto.

Bermejo Escudero (2003, pág. 10) menciona que hay muchos conceptos de conflicto; entre las que están: " tensión que una persona guarda al estar sumiso a dos o más fuerzas que se eliminan mutuamente." (Sigmund Freud y Josef Breuer) (1). Fueron los primeros en usar este término, expresando que con la presencia de la represión de un conflicto de manera parcial puede causar ansiedad y posiblemente una neurosis cuando es en grado mayor.

"Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte". (Robbins & Coulter) (2)

"Conflicto no es más que personas viendo un problema desde diferentes perspectivas." (Jane R. Flagello) (3)

De León Toledo (2012, pág. 22) cita a Robbins (2004) quien expresó que un conflicto comienza cuando una lado aprecia que otra ha tenido efecto negativo o que puede tener efecto en sus intereses. Dentro del proceso están las apreciaciones, emociones, comportamientos y resultados de las partes que intermedian o se produce cuando una parte aprecia que el otro sujeto puede frustrar algo relevante para ella.

"Conflicto es percibir diferencias o incompatibilidad resultado de varias formas de interferencia u oposición." (Robbins)

Bermejo Escudero, (2003, pág. 11) afirma que "el conflicto no es más que ver un problema desde diferentes perspectivas. Porque ningún individuo tiene las mismas expectativas o deseos que otro, el conflicto es parte natural de nuestra interacción con otros". (Taylor, Arlene) (5)

1.7.5.3 Teorías sobre el conflicto

Bermejo (2003) menciona la "existencia de proposiciones y diferentes aproximaciones para explicar si es positivo o negativo el conflicto". En las instituciones el conflicto puede darse por diferentes motivos, "como las diferencias en la interpretación de los hechos, incompatibilidad de metas, desacuerdo en la toma de decisiones, problemas de comunicación, en las líneas de autoridad, burocracia en las normas, incompetencia, condiciones de trabajo inapropiadas, de trato inadecuado, entre otras." Es así como Robbins (2004) establece tres teorías en relación al conflicto:

La teoría Tradicional:

Consideraba que todos eran malos. Todo era negativo, con rasgos de violencia, destrucción e Irracionalidad para fortificar el aspecto negativo. Por lo general los

conflictos se consideran dañinos y es necesario evitarlos. Entre 1930 y 1940 los conflictos se consideraban como disfuncionales efecto de una mala comunicación, carencia de franqueza y confianza entre las personas.

La teoría de las relaciones humanas:

Asegura que los conflictos suceden en todos los grupos y las estructuras organizacionales. Como los conflictos son difíciles de no existir opta por la aceptación. Los defensores sistematizan su presencia: no es posible sacarlos del contexto y se considera en determinados momentos un conflicto puede ser beneficioso al trabajo del grupo. La teoría de las relaciones humanas domino la teoría de los conflictos desde los 40 hasta mediados de los 70.

La teoría interaccionista:

Esta teoría anima con que un grupo armonioso, tranquilo, callado y cooperador tiende la tendencia de ser estático, apático e insensible a los requerimientos de transformación e innovación. Tomando como base la teoría interaccionista, no podemos afirmar si un conflicto es bueno o malo depende de la clase del mismo. La teoría interaccionista no postula que todos los conflictos sean buenos. Algunos conflictos tienen que ver con los logros del grupo y mejoran su desempeño.

Tipos de conflictos laborales

De León Toledo (2012, pág. 27) Todos los individuos atraviesan en algún momento una forma de conflicto en su andar diario, ya sea laboral o personal. “Estas situaciones, envuelven al individuo o grupos enteros de grupos humanos en un conflicto con sus pares en la percepción de una acción o la distribución de recursos escasos, según Macdonald (2000), incluso pueden llegar ocasionalmente en violencia física”.

Muchos de estos conflictos personales o de trabajo son en ocasiones muy fáciles de reconocer, aunque no muy fácil de enfrentar y resolver. “El conflicto es el resultado del trabajo grupal. En lo profesional, los conflictos pueden ser constructivos o destructivos. La solución reside en gestionar el conflicto en todas sus formas para motivar el constructivo e intentar eliminar el destructivo”.

(De León Toledo, 2012, pág. 27) siguiendo con dicho autor las formas de conflicto son:

- a) Conflicto constructivo, el conflicto no es un proceso tangible que siempre se pueda describir objetivamente, sino que está relacionado con las percepciones y los pensamientos de las personas que están involucradas en él. No obstante, puede hacerse visible cuando se presenta en una discusión u otras formas de comunicación. En una cultura de cooperación, las críticas o conflictos constructivos se aprueban y se incitan. El objetivo de un conflicto constructivo es: solucionar un problema, resolver desacuerdos, prever nuevos avances, mejorar un producto o servicio, ayudar a las personas a lograr el desafío que supone el cambio, incrementar una implicación más extensa, ayudar a crear una cultura de colaboración
- b) Ausencia de conflictos, en una empresa en donde hay muy pocos conflictos, tarde o temprano estos se acumularán y se manifestarán de forma inesperada, aunque pareciera que hay un clima confortable y los colaboradores parezcan contentos.
- c) Conflictos destructivos, por consiguiente, las organizaciones prósperas necesitan conflictos; pero si estos no se reconocen o se resuelven, pueden volverse destructivos. Los conflictos destructivos conducen en la mayoría de los casos, a la ruina de la empresa. Un conflicto es destructivo cuando: oculta la fuente real de los problemas, impide tomar decisiones, promueve las decisiones erróneas a favor de finalidades personales, desvía la energía de actividades o temas importantes, provoca un mal uso de los recursos, destruye la moral de los empleados, divide a las personas en grupos enfrentados, confunde a los clientes y proveedores, destruye la confianza de los accionistas

1.7.5.4 Origen de los conflictos

En los centros educativos se producen conflictos cuando se anteponen los intereses personales a las de la entidad, por la injusta reasignación de las horas de clase, por la obtención de un cargo, por fallas en la comunicación, por malas

relaciones interpersonales, por mal manejo de los fondos o por incompetencia del personal directivo en la conducción del centro educativo. “Muchos de los conflictos se originan porque tenemos distintas necesidades por satisfacer: de afecto, de logro, de libertad, de poder, de información, de seguridad de diversión” (Aguilar 2,001: 47).

Los conflictos pueden surgir por opiniones diferentes en cuanto a la ideología, la política, los intereses de grupo, individuales o institucionales. Surgen cuando hay impedimentos para dar solución a nuestros requerimientos e intereses con otras personas. Un conflicto no es más que un desacuerdo entre dos partes.

El conflicto es originado por factores económicos, políticos, sociales e institucionales. El factor económico influye en la manera de vida de los individuos especialmente en la forma en que se distribuyen los recursos. El factor político genera problemas porque muchas veces las decisiones tomadas por los gobernantes o gerentes afectan a las personas. “Los factores sociales son los que tienen que ver con la educación, la salud, y el nivel de vida de la población y que no son atendidos en forma adecuada por las autoridades. La mayor parte de estos conflictos se origina de la combinación de estos factores”. A esto hay que agregar las actitudes, las percepciones y formas de comportamiento que las personas demuestran durante el proceso del conflicto, Esto implica que las personas pueden recurrir a una solución constructiva e integral a través del diálogo, la negociación, la mediación o la conciliación o puede darse el caso que las personas adopten posiciones destructivas como la violencia, las amenazas o el chantaje.

Muchas veces el conflicto se produce por la falta de organización y de liderazgo o cuando quienes dirigen no se ponen de acuerdo sobre las normas de convivencia que deben regir en el centro educativo sobre todo cuando las decisiones son impuestas por el director en forma autoritaria y vertical o cuando se recurre a la violencia como una forma poco creativa para resolver un conflicto. Ya que la violencia no permite razonar, mediar, negociar ni mucho menos crecer como seres humanos dignos y civilizados.

La toma de decisiones de los gestores educativos, debe hacerse en forma profesional, efectiva y consensuada con el personal. Por lo tanto, los líderes educativos deben tener “capacidad de abstracción que los aparte del ruido de los conflictos, sintetizar el todo, ver la aguja en el pajar, advertir no el desorden provocado por el huracán sino, su origen” (Borghino, 1998: 6 citado por Ysel valle león). Esto significa que un director de un centro educativo debe poseer una visión sistemática del hecho educativo, conocer las diferentes manifestaciones de la conducta humana y una formación integral que le permita ver el árbol, pero también el bosque, es decir; conocer e interpretar el conjunto de relaciones en las que intervienen los profesionales que trabajan en campo de la educación.

Bermejo Escudero (2003, pág. 41) cita a Robbins (1999: 439), quien afirma que “los individuos que son altamente autoritarios y dogmáticos, y los que demuestran una baja autoestima conducen al conflicto potencial”. Sin embargo, la mucha intimidación entre las personas y los grupos puede desencadenar en conflictos, ya que muchas personas se valen de la amistad y el compañerismo para evadir su responsabilidad laboral.

1.7.5.5 Dimensiones de Manejo de Conflictos:

Arregoces Villa & Bracho (2011) señala que “según el modelo de administración de conflictos de Thomas Kilmann (1981), las “situaciones de conflicto” se dan cuando las opiniones de dos personas son incompatibles, de las que se definen dos dimensiones”:

- (1) afirmación, cuando un sujeto trata de satisfacer sus propios intereses y
- (2) cooperación, Cuando una persona busca satisfacer los intereses de otro individuo.

Arregoces Villa & Bracho (2011), señala que según Mirabal (2003, pág. 56) las dos dimensiones son utilizadas para determinar cinco métodos específicos según Thomas Kilmann, pueden ser:

Competir es ser afirmativo y no cooperador. La persona intenta satisfacer sus propios intereses en base a los de la otra persona; de esta forma “yo gano tu pierdes”. Está dirigido al poder, el individuo utiliza todo su poder para ganar en su postura, su capacidad de expresar, su rango, sus sanciones económicas.

Complacer es no ser afirmativo y ser cooperador.

La persona Complace y deja de lado sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra persona; “tu ganas y yo pierdo”; hay un afán de sacrificio en este estilo. Para complacer hace ver una generosidad desinteresada o caritativa, haciendo caso las órdenes de otro sujeto cuando en el fondo no quiere hacerlo.

Evadir es no afirmativo y no cooperador. No satisface de pronto sus intereses ni de otra persona., no administra el conflicto, no hace frente al conflicto. Es decir de manera diplomática no hace nada frente al conflicto. Se aleja de la circunstancia amenazadora.

Colaborar significa ser tanto afirmativo como cooperador. Lo contrario a la evasión. Colabora buscando la solución que satisfaga los intereses de ambas personas. Profundiza en un problema para identificar la dificultad buscar una alternativa que satisfaga los intereses de ambos.

Compromiso significa un punto intermedio entre afirmación y cooperación. El propósito dar una solución apropiada y mutuamente aceptable que satisfaga p a ambas partes. Se encuentra también entre el competir y el complacer. .

1.8 Formulación del Problema

1.8.1 Problema principal:

¿Cómo influye la asertividad y la empatía docente en el manejo de los estilos de conflictos en las instituciones educativas de la UGEL 03?

1.8.2 Problemas específicos:

Problema específico 1.

¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03?

Problema específico 2.

¿Cómo Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03?

Problema específico 3.

¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03?

Problema específico 4.

¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03?

Problema específico 5.

¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03?

1.9 Justificación

EL presente estudio se ha realizado debido a los bajos niveles de asertividad y empatía en el manejo de los conflictos ya que debilita la convivencia sana en las instituciones públicas, que de no ser atendidas podría convertirse en un ambiente laboral toxico.

1.9.1 Justificación teórica

Para el desarrollo de esta investigación se recolecto mucha información de las tres variables; empatía, asertividad y manejo de conflictos, seleccionando la

información, disponible que nos interesó elaborando una estructura teórica organizada que podrá ser consultada por futuras investigaciones quedando así un marco teórico específico propia de la investigación para estas variables. Construyendo así conocimiento estrictamente sobre el tema, para lo cual se ejecutó y trabajo un método científico escrupuloso y así mantener la consistencia, coherencia metodológica para llegar a conclusiones validas que pueden ser sometidas a verificación o a otro tipo de constatación.

Dicho estudio va incrementa el conocimiento que se tiene sobre las variables en el contexto que se realizó la investigación que son docentes de entidades educativas públicas de educación básica regular, y como referencia para instituciones privadas, y universitarias.

1.10 Hipótesis

Hipótesis general:

La asertividad y la empatía en los docentes influyen en el manejo de los estilos de conflictos.

Hipótesis Específicas

H.E.1. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03

H.E.2. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

H.E.3. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

H.E.4. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

H.E.5. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

1.11 Objetivos

Objetivo general:

Determinar cómo influye la asertividad y la empatía en los estilos de manejo de conflictos de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1.

Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

Objetivo específico 2.

Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

Objetivo específico 3.

Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03

Objetivo específico 4.

Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03.

Objetivo específico 5.

Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

II. Método

2.1 . Diseño de estudio

El trabajo se desarrolló dentro de un paradigma positivista y de enfoque cuantitativo, por lo tanto fue básico denominado en la práctica como empírica, la cual guarda una relación íntima con la investigación básica, la cual no busca la aplicación práctica de los descubrimientos, por el contrario el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados a futuras investigaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

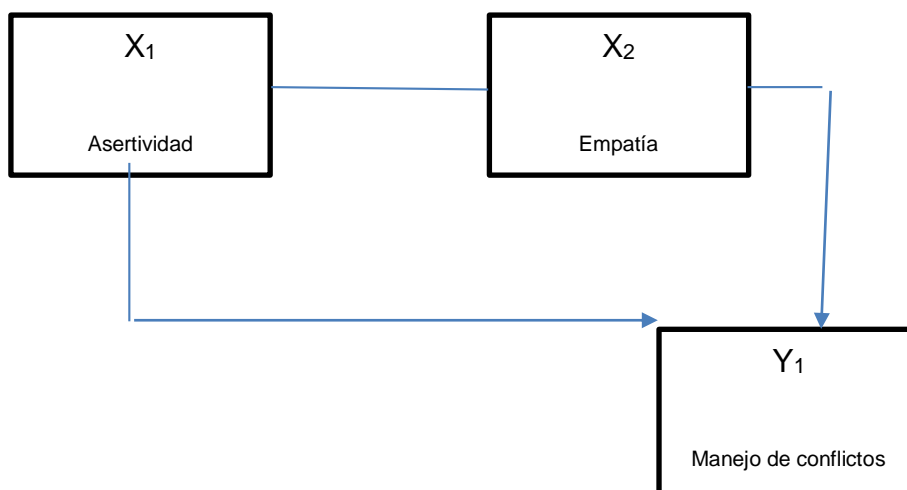
En un enfoque cuantitativo trabajo que sigue una estructura; como la de recopilar de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica usar números para obtener resultados. Es concluyente en su fin ya que trata de cuantificar el problema y comprender qué tan general está mediante la indagación de resultados.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149), describe: que la investigación se da “tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos no se provocan las situaciones sino que se observan situaciones ya existentes”, por ello se aplicó un diseño no experimental, porque no construirá ninguna situación, solo se observará y registra el fenómeno ya que no existe manipulación alguna de las variables del estudio. Sólo por razones de carácter estadístico en el análisis de los datos correspondiente al modelo teórico propuesto se denominarán las variables del estudio como independiente y dependiente, siendo las variables independientes la asertividad y empatía, mientras que la variable dependiente es manejo de conflictos.

Según Api quién y Diestra (2013):

El objeto de estudio es de nivel explicativo porque responde a la interrogante ¿por qué? Se puede conocer un hecho o fenómeno de una realidad tal como es. Mediante esta investigación se pretende descubrir las causas del conflicto que se genera en las entidades educativas de la red porque el hecho o fenómeno de estudio se comporta de una forma tal o está ajustada su presencia y naturaleza. El nivel explicativo se ocupa de la determinación de las causas, mediante la prueba de hipótesis.

A continuación se presenta el diseño empleado



Metodología

El estudio se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, porque permitió el estudio de las variables con la finalidad de medirlas y compáralas con otros estudios semejantes. El objetivo general fue construir y demostrar las teorías mediante el método general hipotético deductivo porque se partió de la observación del fenómeno de estudio, sobre las cuales se plantearon problemas e hipótesis, para su respectivo análisis para su posterior verificación.

Tipo de investigación

El presente estudios es básica y sustantiva, se dirige a la indagación de nuevos conocimientos y campos de investigación, ésta no tiene propósitos prácticos específicos. Mantiene como fin recoger información de la realidad para fortalecer el conocimiento científico, dirigido al investigador al descubrir principios y leyes. La investigación básica busca el progreso científico, incrementar los conocimientos teóricos, busca la generalización de sus resultados. (Sánchez y Reyes, 2006:36).

Y sustantiva porque contesta a los problemas teóricos o sustantivos y está dirigido a responder, describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en la indagación de principios y leyes generales que permita estructurar una teoría científica. (Sánchez y Reyes, 2006:38).

2.2. Variables, operacionalización

En el presente trabajo se eligió como variables de estudio a la asertividad, empatía y el manejo de conflictos. Dichas variables son de naturaleza cuantitativa de escala ordinal, por ello se pudo establecer relaciones.

2.1.1 Definición conceptual de las variables

Variable 1: Nivel de asertividad - independiente

De la Plaza (2008), “considera la asertividad como una instancia comunicativa donde se expresan oportunamente sentimientos, pensamientos y opiniones, proceso que se desarrolla de manera auténtica y sin experimentar ansiedad; respetando los derechos propios y del otro”, p.13

Variable 2: Nivel de empatía - independiente

Fernández Pinto, López Pérez, & Márquez (2008, pág. 285)cita a:

Hoffman (1987) define la empatía como una contestación afectiva más adecuada a la circunstancia de otra persona que a la propia. En la misma línea, Mehra-bian y Epstein (1972) hablan de la empatía como una contestación emocional vicaria que se experimenta ante las experiencias emocionales ajenas, es decir, sentir lo que la otra persona siente. Consideran que se trata de una disposición para la que existen diferencias individuales.

Variable 3: Manejo de conflictos - dependiente

Bermejo Escudero, (2003, pág. 11) afirma que “el conflicto no es más que ver un problema desde diferentes perspectivas. Porque ningún individuo tiene las mismas expectativas o deseos que otro, el conflicto es parte natural de nuestra interacción con otros”. (Taylor, Arlene) (5)

2.1.2 Definición operacional de las variables.

Seguidamente se presentan las tablas donde se observa la operacionalización de las tres variables de estudio. La primera variable asertividad

que presenta tres dimensiones; asertividad por medios indiscretos, con un indicador de comportamiento evitativo, asertividad en situaciones cotidianas el cual cuenta con el indicador de comportamiento asertivo y la última dimensión de no asertividad con los indicadores de comportamiento confrontativo y comportamiento auto restrictivo. La segunda variable empatía medida a través de dos dimensiones; la primera empatía cognitiva con dos indicadores: toma de perspectiva y comprensión emocional, la segunda dimensión empatía afectiva con dos indicadores también como el estrés empático y la alegría emocional. La variable dependiente manejo de conflictos que fue medida bajo dos dimensiones; afirmación y cooperación con los indicadores competitividad, acomodación, evitación, colaboración y compromiso.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable Empatía TECA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Empatía cognitiva	Toma de perspectiva (PT)	6, 11, 15, 17, 20, 26, 29, 32,	Totalmente de acuerdo (1)	Extremadamente alta 94-99 Alta 70-93
	Comprensión Emocional	1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33,	Algo en desacuerdo (2)	Media 31-69 Baja 7-30
Empatía afectiva	Estrés empático	3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30,	Neutro (3)	Extremadamente baja 1-29
			Algo de acuerdo (4)	
	Alegría emocional	2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25	Totalmente de acuerdo(5)	

Tabla 3

Matriz de Operacionalización de la variable Asertividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Asertividad por medios indirectos	<i>Comportamiento evitativo</i>	1,2,9,11,12,1	-1,-2,-3,,1,2,3	Definitivamente asertivo 61-90
		3,14,15,16,1		
		7,19, 24, 26, 30.		Muy asertivo 31-60
Asertividad en situaciones cotidianas	<i>Comportamiento asertivo</i>	6,8,10,18,20,21,	-1,-2,-3,,1,2,3	Asertivo 16 a 30
		22,27,28,29		Asertivo confrontativo - 15 a 15

No asertividad	<i>Comportamiento</i>	3,7,25	-1,-2,-3,,1,2,3	Inasertivo -16 a -30
	<i>confrontativo</i>			
	<i>Comportamiento</i>	4,5,23.	-1,-2,-3,,1,2,3	Muy inasertivo -31 a -60
	<i>auto restrictivo</i>			Definitivamente inasertivo -61 a -90

Tabla 4

Matriz de Operacionalización de la variable Manejo de conflictos.

Dimensiones	Ítems	Escala
Competitividad	3,6,8,9,10,13,14,16,17, 22, 25,28	A-B
Acomodación	1,3,4,11,15,16,18,21,24,25,27,30	A-B
Evitación	1,5,6,7,9,12,15,17,19,23,27,29	A-B
Colaboración	2,5,8,11,14,19,20,21,23,26,28,30	A-B
Compromiso	2,4,7,10,12,13,18,20,22,24,26,29	A-B

2.2 Población, muestra y muestreo

Población

La población está conformada por los docentes de las instituciones educativas de educación básica regular de la UGEL 03 RED 10, todos los docentes del nivel primarios en ambos turno mañana y tarde tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5

Instituciones educativas de EBR de la UGEL 03 – RED10

Instituciones educativas	Nivel	Docentes
Monseñor Dámaso Lebergere	Primaria	13
055 Rosa De América	Primaria	10
Pedro A. Labarthe	Primaria	39
0020 Madre T. de C.	Primaria	10
1124 José Martí	Primaria	27
1127 Lincoln	Primaria	21
Cesar Vallejo	Primaria	25
	TOTAL	145

Criterios de Inclusión

Se incluyó en la población a todos los docentes que ejercen la docencia en aula, pertenezcan tanto en el turno mañana como en el turno tarde, y que pertenezcan a EBR de la especialidad de primaria.

Donde la población consta de docentes nombrados, contratados, donde el mas del 60% es de estado civil casado, 30% estado civil soltero y el restante 10% separados. Las edades oscilan de 27 años hasta los 63 años, los docentes en su mayoría tienen su domicilio fuera de la comunidad educativa.

El haber presentado la carta de consentimiento y permiso a todos los directivos.

Criterios de exclusión

No se incluyó en la población a docentes que tenían cargos administrativos, de la especialidad de secundaria, a dos colegios donde los directivos no permitieron aplicar el instrumento.

Muestra

Se estableció un muestreo estratificado y al azar.

Tamaño de la muestra.

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

106 docentes

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

En el presente estudio se utilizó la encuesta, ya que persigue medir el nivel de empatía, asertividad y el manejo de conflictos que tienen los docentes de las instituciones educativas de EBR de la Ugel 03 – RED 10.

La técnica utilizada en la presente investigación para medir la psicomotricidad, la competencia de interacción social y el nivel del lenguaje oral de los niños de nivel inicial fue evaluativa, que viene a ser una técnica formal de

evaluación pues exigen la planeación y elaboración sofisticada del instrumento, los ismos que demandan un mayor grado de control (Díaz y Barriga, 2002).

Instrumentos de recolección de datos:

La técnica aplicada fueron los instrumentos psicométricos para medir las tres variables. Para la variable de asertividad se utilizó el Test de Asertividad de Rathus, para la segunda variable empatía se utilizó el test de Empatía y Afectividad TECA y para la variable dependiente de Manejo de Conflictos el Cuestionario de Thomas Kilman.

Ficha Técnica: Test de Asertividad, Rathus

Características de Forma.

Nombre: Test de asertividad de RATHUS

Autora: Rathus

Adaptación española: León y Vargas.

Año: 2008

Número de ítems: 30

Objetivo: Identificar y evaluar el nivel de asertividad del sujeto.

Ámbito de aplicación: Docentes de Educación Primaria de EBR

Descripción: cuenta con un número prudencial de 30 ítems.

Baremación

Tabla 6 Baremación de la variable Asertividad

N	Categoría	Puntuación
1	Definitivamente asertivo	61 a 90
2	Muy asertivo	31 a 60
3	Asertivo	16 a 30
4	Asertividad confrontativa	-15 a 15
5	Inasertivo	-16 a -30
6	Muy inasertivo	-31 a -60
7	Definitivamente inasertivo	-61 a -90

Validez del instrumento: El instrumento fue validado en su momento por, hecho que no exige validar por expertos.

Confiabilidad: Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala de Licker. En el presente estudio se obtuvo un coeficiente de 0.821, lo cual nos describe una fuerte confiabilidad.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el Test de Asertividad de Rathus.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	33

Ficha técnica: Test de Empatía y afectividad TECA

Características de Forma.

Nombre: Versión en euskera del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA; López-Pérez et ál., 2008)

Autora: López-Pérez et ál.

Año: 2008

Ítems: 33 ítems

Ámbito de aplicación: Profesoras de Educación Primaria de EBR

Descripción: Test destinada a las docentes de las instituciones educativas de la Red 10, para medir el nivel de empatía en sus dos dimensiones de empatía cognitiva y empatía afectiva con sus respectivos indicadores.

Baremación

Tabla 8

Baremación de la variable Empatía

Nº	Niveles	Puntuación
1	Extremadamente alta	94 a 99
2	Alta	70 - 93
3	Media	31 - 69
4	Baja	7-30
5	Extremadamente baja	1 -29

Validez del instrumento: El instrumento fue validado en su momento por, hecho que no exige validar por expertos.

Confiabilidad

Para los resultados de la confiabilidad se utiliza la prueba Alpha de Cronbac en vista que el cuestionario tiene escala Licker. En el presente estudio se obtuvo un coeficiente de 0.851, lo cual nos describe una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el Test de Empatía y Afectividad TECA.

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	33

Ficha técnica Manejo de conflictos de Thomas Kilman

Características de Forma.

Nombre: El Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto

Base teórica: Enfoque conductual

Modelo: Teoría de Perspectiva Social

Autor : Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann

Adaptación española: León y Vargas.

Año: 2009

Número de ítems: 30

Objetivo: evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, es decir, situaciones en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles.

Ámbito de aplicación: Docentes de Educación Primaria de EBR

Baremación:

Kenneth W. & Ralph H., discovery (2008, pág. 5) definen la puntuación de la siguiente manera, dónde cae dentro de este rango.

Tabla 10

Baremación de la variable Manejo de conflictos.

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO					
T.K.2					
	Competir	Colaborar	Transigir	Evadir	Complacer
Alto 25%	100%	12 11 10	12 11 10	12 11 10 9	12 11 10 9 8
	90%	9	10		
	80%	8	9	8	7
		9			
	70%	7	8		6
	60%			7	
	50%	6	8		
	40%	5	7	6	5
	30%	4	6	5	4
		6	5		
	20%	3		4	3
	10%	2	5	4	
		4		3	
		3	3		
		2	2	2	2
		1	1	1	1
	0%	0	0	0	0

El TKI que aparece a continuación muestra el repertorio de modos para el manejo de conflictos que se emplea en las situaciones de conflicto a las que se enfrenta. Los puntos se organizan en orden descendiente por percentil y el puntaje más alto indica el modo de conflicto que se utiliza más frecuentemente.

Las líneas verticales gruesas de los percentiles 25 y 75 separan el 50 por ciento medio de los resultados de cada modo del 25 por ciento superior y del 25 por ciento inferior. Las puntuaciones que caen en el 25 por ciento superior se consideran altas. De igual forma, las puntuaciones que caen en el 25 por ciento inferior se consideran bajas. Las puntuaciones que caen en el 50 por ciento medio se consideran medias

Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Validez del instrumento: El instrumento fue validado en su momento por, hecho que no exige validar por expertos.

Confiabilidad: Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala de Licker.

Tabla 11

Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario sobre Manejo de Conflictos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	20

2.4. Método de análisis de datos

Para la prueba de las hipótesis se utilizó la estadística inferencial, y el chi cuadrado de Pearson ya que el propósito será determinar la influencia de la variable 1, la variable 2 con la variable 3 a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Se utilizó la estadística inferencial, y el chi cuadrado de Pearson de 0,976 y Nagelkerke de 0,095

2.5. Aspectos éticos

Todos los datos que se aplicaron en la presente investigación fueron recogidos del grupo de instituciones escogidas y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones ni manipulaciones.

Los docentes que fueron sujetos de estudio no fueron identificados, se tomó las reservas y privacidad del caso para evitar información perjudicial o dañina en contra de las mismas o instituciones que han colaborado en el presente trabajo.

De la misma manera el marco teórico se recolectó de acuerdo a los parámetros establecidos y escogidos para realizar el tipo de estudio, citados debidamente evitando copia de otras

Para terminar los resultados del presente estudio no han sido manipulados, ni adulterados o plagiados de otros trabajos de investigación haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos los participantes y demás.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Asertividad

Tabla 12

Asertividad en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

<i>Niveles de asertividad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>No asertivo</i>	7	7
<i>Asertivo confrontativo</i>	60	57
<i>Asertivo</i>	29	27
<i>Muy asertivo</i>	10	9
<i>Total</i>	106	100

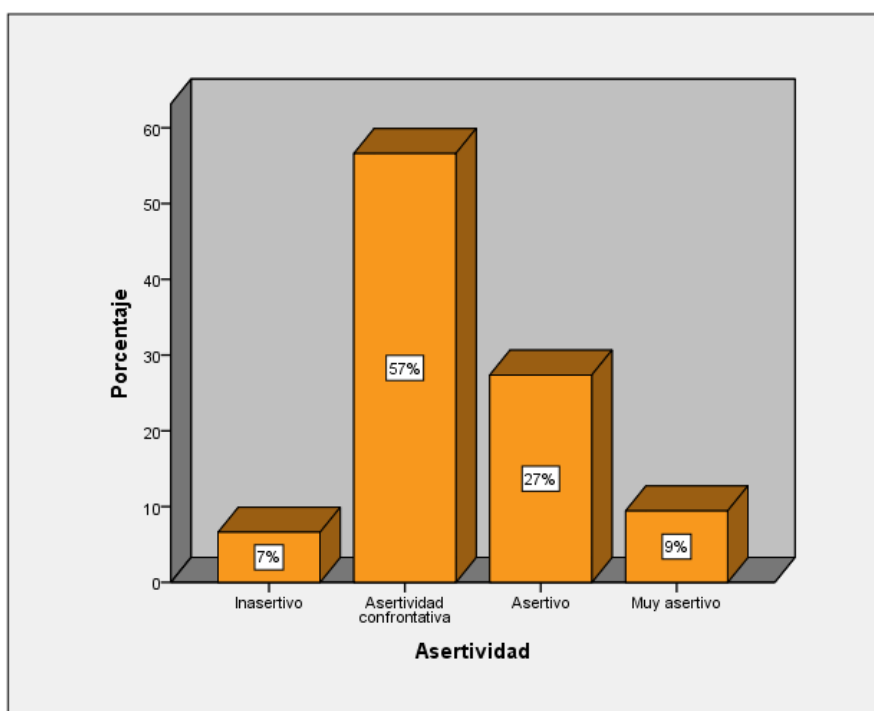


Figura 1. Asertividad en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

En la tabla 5 y figura 1, los resultados indican que el 57% equivalente a 60 docentes tienen una asertividad confrontativa, el 27% equivalente a 29 docentes es asertivo, el 9% que equivale a 10 indica ser muy asertivo y el 7% equivalente a siete docentes manifestaron ser inasertivos.

Se concluye de los resultados de la tabla 5 y figura 1 una tendencia al nivel de asertividad confrontativa en la mayoría de docentes.

Tabla 13

Empatía en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles de empatía	Frecuencia	Porcentaje
Media	1	.9
Alta	7	7
Extremadamente alta	98	92
Total	106	100

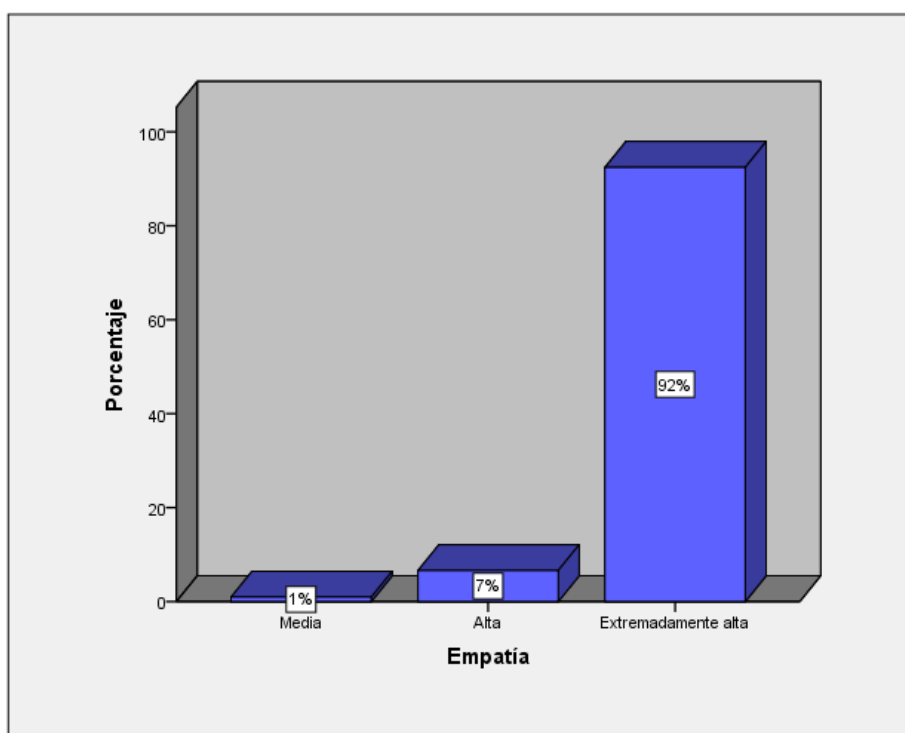


Figura 2. Empatía en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

En la tabla 6 y figura 2, los resultados indican que el 92% equivalente a 98 docentes tienen un nivel de empatía extremadamente alta, el 7% manifiesta tener una empatía de nivel alta y el 1% manifiesta una empatía de nivel medio.

Se concluye una tendencia al nivel de empatía extremadamente alta en la mayoría de docentes de la Red 10- UGEL 03 de Comas.

Tabla 14

Estilo competidor en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	25	24
Media	79	75
Alta	2	2
Total	106	100

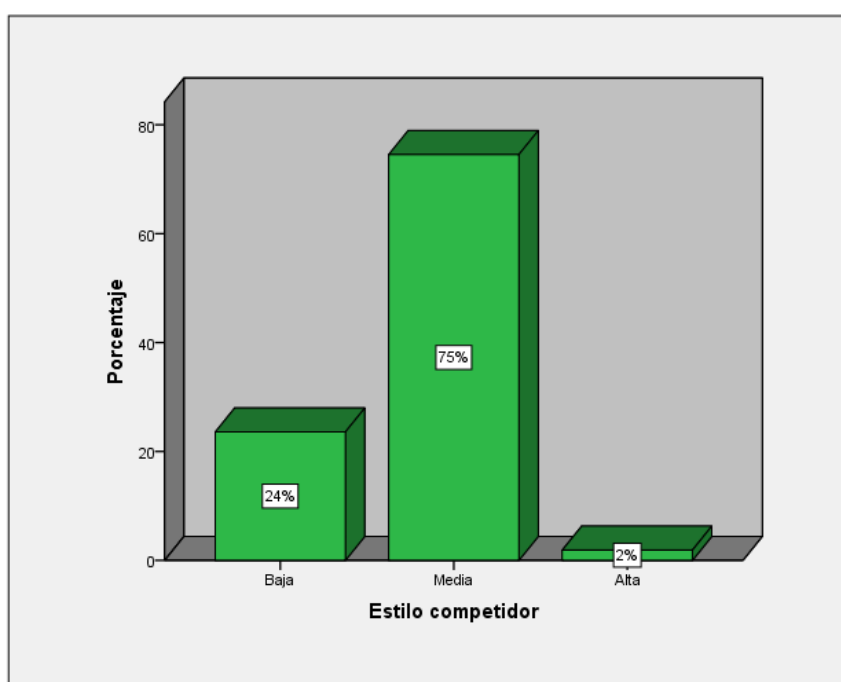


Figura 3. Estilo competidor en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 7 y figura 3 indican que el 75% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo competidor al manejar los conflictos, el 24% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y solo el 2% de los encuestados indican utilizar este tipo de estilo en nivel alto.

Tabla 15

Estilo colaborador en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	11
Media	91	86
Alta	3	3
Total	106	100

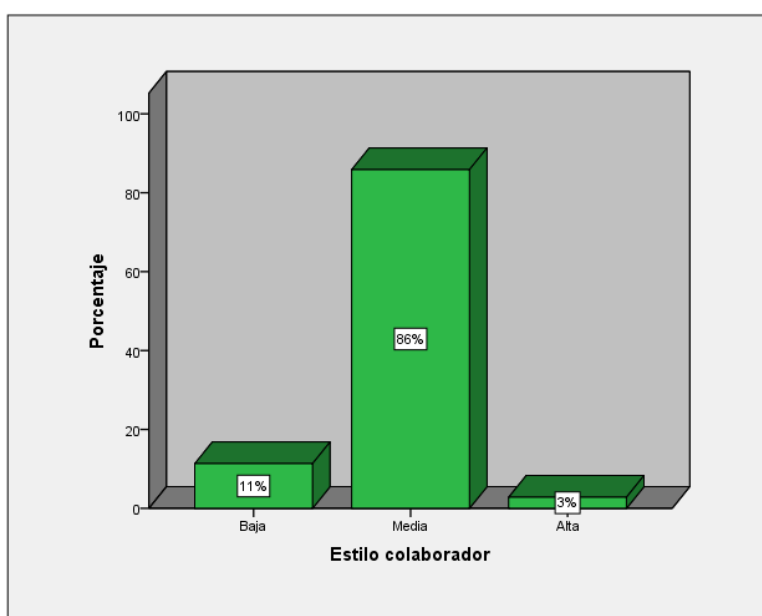


Figura 4. Estilo colaborador en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 8 y figura 4 indican que el 86% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo colaborador al manejar los conflictos, el 11% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y un pequeño grupo del 3% de los encuestados indican utilizar el estilo colaborador en nivel alto.

Tabla 16

Estilo compromiso en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	3
Media	97	92
Alta	6	6
Total	106	100

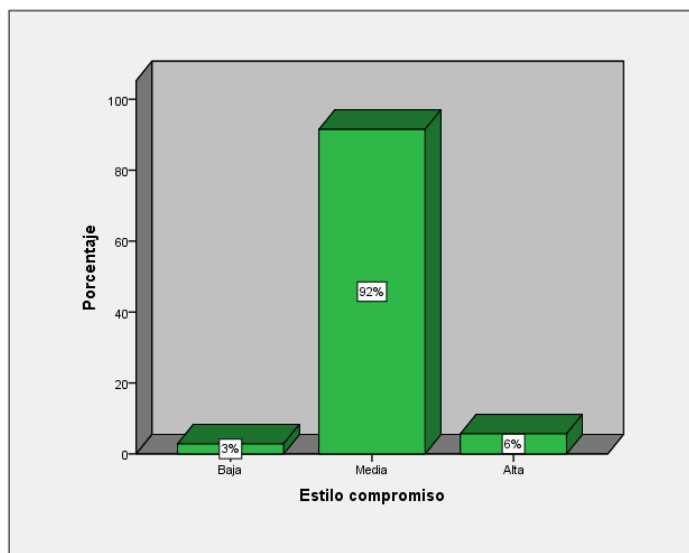


Figura 5. Estilo compromiso en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 9 y figura 5 indican que el 92% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo de compromiso para el manejo de conflictos, el 6% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel alto y un pequeño grupo del 3% de los encuestados indican utilizar el estilo de compromiso en nivel bajo.

Tabla 17

Estilo eludir en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	8
Media	91	86
Alta	6	6
Total	106	100

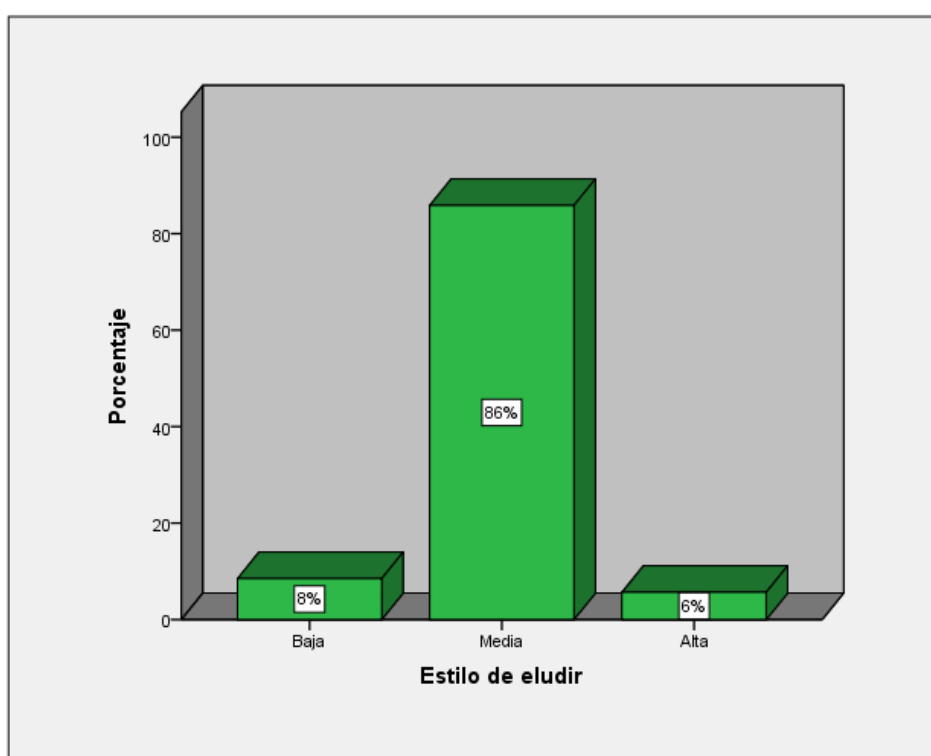


Figura 6. Estilo eludir en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 10 y figura 6 indican que el 86% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio un estilo de eludir en el manejo de conflictos, el 8% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y el 6% de los docentes encuestados indican utilizar el estilo de eludir en nivel bajo.

Tabla 18

Estilo complaciente en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	14
Media	86	81
Alta	5	5
Total	106	100

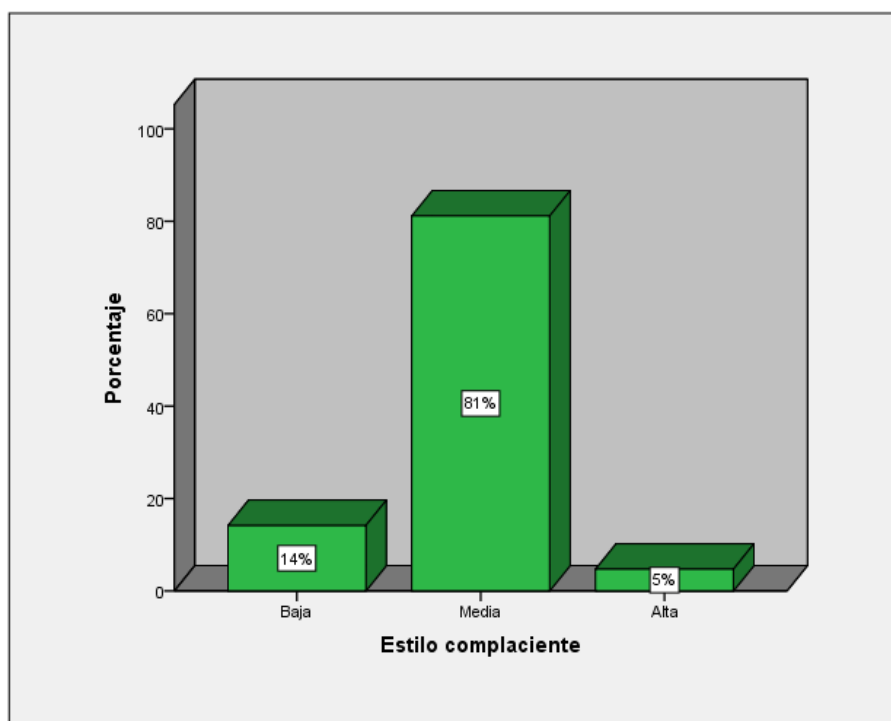


Figura 7. Estilo complaciente en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 11 y figura 7 indican que el 81% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo complaciente en el manejo de conflictos, el 14% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y el 5% de los docentes encuestados indican utilizar el estilo complaciente en nivel alto.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

H_0 : La asertividad y empatía no influyen en el estilo competidor del manejo de conflictos en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a : La asertividad y empatía influyen en el estilo competidor del manejo de conflictos en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 19

Información de ajuste de los modelos en el estilo competidor

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	26,721			
Final	19,204	7,517	6	0,276

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,276) p valor es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. Por ello, el resultado estadístico significa que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo tan sólo con la constante.

H₀: Los datos del modelo se aproximan al valor teórico esperado

H_a: Los datos del modelo no se aproximan al valor teórico esperado

Tabla 20

Bondad de ajuste del estilo competidor

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,160	8	0,976
Desvianza	3,255	8	0,917

Función de enlace: Logit.

Continuando con el análisis, en la tabla 13 se aprecia que la sig. (0,976) del Chi cuadrado de Pearson es mayor que 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado del estilo competidor

Cox y Snell	0,068	0,068*100=6,8
Nagelkerke	0,095	0,068*100=6,8
McFadden	0,056	0,068*100=6,8

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 14 del Pseudo R cuadrado muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor es solo del 9,5%.

Del análisis estadístico de regresión se concluye que la asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 2

H_0 : La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a : La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 22

Información de ajuste de los modelos en el estilo colaborador

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	25,596			
Final	23,556	2,040	6	,916

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,916) p valor, es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. En ese sentido, el resultado estadístico indica que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo tan sólo con la constante.

Tabla 23

Bondad de ajuste del estilo colaborador

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	16,598	8	,035
Desvianz	10,722	8	,218
a			

Función de enlace: Logit.

El resultado observado en la tabla 23, muestra que el sig. (0, 0,35) del Chi cuadrado de Pearson si precisa valores significativos, siendo menor a 0,05 lo que significa que el modelo propuesto si es significativo para la variable dependiente manejo de conflictos con estilo colaborador. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado del estilo colaborador

Cox y Snell	,019
Nagelkerk	,032
e	
McFadden	,022

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 17 del Seudo R cuadrado para el estilo colaborador del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor es solo del 3,2%.

Del análisis anterior mediante los estadísticos de regresión ordinal, se concluye de acuerdo al p valor menor a 0,05 en Chi cuadrado de Pearson que: La

asertividad y la empatía no influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 3

H₀: La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H₀ y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H₀

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H₀: El modelo no explica

H_a: El modelo explica

Tabla 25

Información de ajuste de los modelos en el estilo compromiso

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	23,503			
Final	21,297	2,207	6	,900

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,900) p valor es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. Por tanto, el resultado estadístico de la tabla 18 significa que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 26

Bondad de ajuste del estilo compromiso

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7,323	8	,502
Desvianz	8,559	8	,381
a			

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico en la tabla 26 se aprecia que el sig. (0,502) del Chi Cuadrado de Pearson no precisa valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 27

Pseudo R cuadrado del estilo compromiso

Cox y Snell	,021
Nagelkerk	,041
e	
McFadden	,030

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 20 del Seudo R cuadrado para el estilo de compromiso del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de compromiso es solo del 4,1%.

En el análisis estadístico mediante regresión ordinal, se concluye de acuerdo al p valor mayor a 0,05 en Chi cuadrado de Pearson que: La asertividad y la empatía

influye en el manejo de conflictos con estilo de compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 4

H₀: La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H₀ y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H₀

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H₀: El modelo no explica

H_a: El modelo explica

Tabla 28

Información de ajuste de los modelos en el manejo de conflictos con estilo de eludir

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	28,719			
Final	18,468	10,251	6	,114

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,114) p valor es mayor que $\alpha = 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula. Por tanto, el resultado estadístico de la tabla 21 indica que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 29

Bondad de ajuste en el estilo de eludir

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,466	8	,902
Desvianz	5,129	8	,744
a			

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico en la tabla 22 se aprecia que el sig. (0,902) del Chi Cuadrado de Pearson no precisa valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 30

Pseudo R cuadrado del estilo eludir

Cox y Snell	,092
Nagelkerk	,145
e	
McFadden	,096

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 23 del Seudo R cuadrado para el estilo de eludir del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes es de 14,5%.

Del análisis estadístico por regresión ordinal se concluye que: La asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10

Hipótesis específica 5

H_0 : La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a : La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 31

Información de ajuste de los modelos en el manejo de conflictos con estilo complaciente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	31,054			
Final	25,027	6,027	6	,420

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,420) p valor es mayor que $\alpha = 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula. En ese sentido, el resultado estadístico de la tabla 24 indica que el modelo introducido con las variables independientes asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 32

Bondad de ajuste

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,910	15	1,000
Desvianz	4,084	15	,997
a			

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico que se observa de la tabla 25 se aprecia que el sig. (1,000) del Chi Cuadrado de Pearson es muy lejano a valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 33

Pseudo R cuadrado del estilo complaciente

Cox y Snell	,055
Nagelkerk	,076
e	
McFadden	,044

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 26 del Seudo R cuadrado para el estilo de complaciente del manejo de conflictos de los docentes muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto. De acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de complaciente en los docentes es de 7,6%.

Del análisis anterior se concluye que: La asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

DISCUSSION

En este capítulo se aborda la discusión de resultados de la investigación, para el cual se considera los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones realizado por investigadores en el contexto nacional e internacional relacionado a las tres variables de estudio y dimensiones objeto de análisis en esta investigación.

El primer problema planteado en esta investigación fue ¿cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?, a lo que mediante la revisión de la literatura respectiva se planteó como hipótesis que la asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, para la contrastación respectiva mediante el análisis de regresión logística.

Los resultados del proceso estadístico de información de ajuste de modelo y la bondad de ajuste determinaron a un nivel de significancia mayor a 0,05 que la asertividad y la empatía no influye en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, así mismo el estadístico de Seudo R cuadrado en Nagelkerke indica que la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor por influencia de la asertividad y empatía es solo del 9,5%, el cual no se considera significativo, aceptándose la hipótesis nula.

Según Ortiz (2003) el manejo de conflictos es el proceso en el cual un individuo utiliza estrategias para lograr un acuerdo o consenso. Para ello las personas, dado el caso del presente estudio los docentes, presentan diversas formas de resolver un conflicto. En este estudio se consideró el postulado de Thomas y Kilmann para manejo de conflictos que considera cinco estilos. En el primer estilo competitivo sostiene que la persona al utilizar este estilo muestra características de asertividad pero que no es cooperativo, pues solo vela por sus intereses personales sin importar los demás. Desde el punto de vista planteado por los autores competitividad significa ‘luchar por tus derechos’, el cual implica la defensa de una posición que considera como correcto o simplemente pretender ganar siempre.

Ante lo manifestado en el párrafo anterior, teóricamente la asertividad está presente en una situación de manejo de conflicto, por lo tanto esta influye de una forma positiva, adecuada, apropiada, etc. en el manejo de conflictos, sin embargo los resultados del proceso estadístico indican que su presencia en el manejo de conflicto con estilo competidor de los docentes de la Red 10 UGEL 03 no es significativa.

Así mismo el resultado de la asertividad y empatía en el manejo de conflictos con estilo colaborador de los docentes de la Red 10 – UGEL 03 de Comas indica con un nivel de significancia superior al valor $\alpha = 0,05$ en la información de ajuste de modelos, sin embargo, mediante la bondad de ajuste por Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un nivel de significancia menor al valor $\alpha = 0,05$, lo que reporta la importancia de los modelos en el manejo de conflicto con estilo colaborador, pero el estadístico de Nagelkerke simplifica esa importancia de los modelos (variables independientes) solo en un 3,2% para la variable dependiente (manejo de conflicto), rechazándose la hipótesis nula.

Según el modelo para manejo de conflictos de Thomas y Kilmann (2009), el estilo colaborador en el manejo de conflictos se caracteriza por la asertividad y cooperatividad, es decir que las personas al utilizar este estilo revisan y analizan a profundidad la situación de conflicto teniendo en cuenta el interés de la otra persona para encontrar solución a un conflicto. De acuerdo a los resultados descriptivos, la mayoría de docentes (86%) de la Red 10 – UGEL 03 de Comas presentan un nivel medio en el estilo colaborador, lo que significa que las características mencionadas no son completas en este grupo mayoritario de docentes.

El tercer resultado de la investigación responde a la formulación: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10. Mediante el proceso estadístico se determinó que según el nivel de significancia mayor al valor $\alpha = 0,05$ y con un 4,1% de variabilidad del manejo de conflictos en el estilo de compromiso por influencia de la asertividad y empatía no es significativa, aceptando la hipótesis nula.

De acuerdo al modelo de cinco modalidades para el manejo de conflictos, el estilo de compromiso es considerado como un intermedio entre la asertividad y la cooperatividad, es decir que no explora a profundidad la problemática en conflicto, de tal forma que la solución del conflicto no satisface completamente a la partes. La mayoría de docentes de la Red 10 – UGEL 03 que respondieron al instrumento presentan un nivel medio en este estilo, lo que significa que manejan superficialmente este estilo.

En ese mismo sentido se aprecia los resultados referentes a los estilos de eludir y complaciente, donde el nivel de significancia en los dos estilos es superior al valor $\alpha = 0,05$ por lo que, para los dos estilos se aceptó la hipótesis nula, es decir que la asertividad y empatía no influyen en los estilos de eludir y complaciente.

El estilo de eludir en el manejo de conflictos es considerado como no asertivo y no cooperativo, al utilizar este estilo la persona en una situación de conflicto no se interesa por profundizar la problemática del conflicto, en muchas ocasiones pospone sin llegar a resolver el problema o simplemente evade una situación amenazante. Los resultados descriptivos de los docentes de la Red 10 – UGEL en el estilo eludir es de nivel medio para el 86%, el 8% de nivel bajo y 6% de nivel alto. En el mismo sentido que los estilos analizados anteriormente, los docentes utilizan este tipo de estilo en término medio para resolver una situación de conflicto en su institución educativa.

Por último el estilo complaciente del manejo de conflictos presenta particularidades similares al estilo de eludir, porque es no asertivo y no cooperativo, considerado opuesto al estilo competitivo porque el individuo es negligente con sus propios intereses para satisfacer las necesidades del resto, puede ser percibido como un gesto de generosidad u obediencia a las órdenes de la otra persona, aun cuando no esté dispuesto a obedecer. En este estilo también los resultados en los docentes parte del estudio indicaron que utilizan en un nivel medio el estilo complaciente en el manejo de conflictos.

Como parte del proceso en esta investigación se revisó estudios similares realizados en diferentes contextos, no se encontró investigaciones realizadas en

manejo de conflictos con los cinco estilos, pero si algunos estudios referidos a las variables empatía, asertividad y manejo de conflictos con los cuales se contrasta los hallazgos de esta investigación.

En un estudio realizado por Ávila (2014) en el estado de Zulia, Venezuela sobre la asertividad del supervisor y compromiso organizacional, los resultados que fueron procesados mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman indicaron que existe relación entre las variables asertividad y compromiso organizacional en un grado moderado según $r = 0,640$. Hay que tener en cuenta que este resultado no se asemeja a los hallazgos de esta investigación; primero porque Ávila se planteó como objetivo de investigación determinar la correlación de las variables frente al objetivo de esta investigación que tuvo por finalidad determinar la influencia de las variables independientes empatía y asertividad en el manejo de conflictos; segundo, de acuerdo a los objetivos planteados se utilizaron distintos coeficientes estadísticos, por tanto los resultados a los que se arribaron en cada estudio es completamente diferente; sin embargo, a partir de estos resultados se puede manifestar que la asertividad es importante para el compromiso organizacional docente pero no para el manejo de conflictos en docentes de la Red 10 UGEL 03.

Otra investigación realizada en Guatemala por Coromac (2014) referente a Estrategias de asertividad como herramienta de manejo de conflicto en el aula, llevado a cabo desde un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo con 32 docentes indica que se evidencia el uso de estrategias de asertividad en los docentes para el manejo de conflicto y que esto genera un efecto multiplicador en los estudiantes dado que ellos podrán utilizar estas estrategias entre sus pares en situaciones de conflicto. Los hallazgos de Coromac frente a los hallazgos de esta investigación responden a procesos investigativos completamente diferentes, pero que se va a considerar en la recomendación llevar a cabo estudios de corte cualitativo en la muestra de estudio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Bolaños (2015) en su investigación respecto a las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en administrativos determinó mediante el coeficiente de Pearson que las relaciones interpersonales influyen en el manejo de conflictos con

nivel bajo pero considerándose aceptable. El hallazgo indica la importancia de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos, aun cuando el autor consideró de nivel bajo la incidencia; el hallazgo de Bolaños no es afín al estudio realizado en esta investigación, pues los objetivos perseguidos fueron diferentes.

Otro resultado a considerar en esta investigación, está relacionado a los niveles de asertividad que presentan los docentes, al respecto en la tabla 5 se aprecia que la mayoría de docentes (57%) de la Red 10 - UGEL 03 manejan un nivel de asertividad confrontativa, el 27% es asertivo, el 9% es muy asertivo y el 7% como inasertivo. Puchol (2010) respecto a la asertividad confrontativa sostiene las personas con este nivel de asertividad presentan características de expresión de sentimientos, necesidades y pensamientos pero sin tener en cuenta a los demás, lo que se considera como falta de respeto, en algunos casos hasta la violación de los derechos de la otra persona, haciendo prevalecer lo personal.

Un trabajo de investigación muy similar, es la investigación llevado a cabo por León y Sánchez (2015) con la finalidad de determinar la asertividad que presentan los docentes, porque utilizó el instrumento de Rathus para recopilar la información, además porque en las conclusiones manifestaron que los docentes tienen un nivel muy bueno de asertividad, lo que califica a los docentes como lo suficientemente maduros para resolver situaciones de conflicto con éxito, siendo un 36% de docentes en este estudio como asertivos y muy asertivos, es decir que, el 36% de docentes de la Red 10 – UGEL 03 de Comas – Perú presentan similares características en la asertividad que los docentes en el estudio realizado por León y Sánchez.

También se consideró en la revisión literaria estudios realizados en el contexto nacional como el trabajo de Lescano (2017) que tuvo por finalidad determinar la relación entre la gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos, arribando a la conclusión de que las variables de estudio se relacionan en un grado alto y significativo, por lo que se afirma la importancia de la gestión del conocimiento directivo para manejar situaciones de conflicto en directivos, siendo este resultado diferente a los hallazgos.

Así mismo Araujo (2016) en su estudio orientado a establecer la relación entre el manejo de conflictos y clima laboral de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac concluyó que existe relación entre las variables de estudio en un grado moderado. No siendo similar el resultado, sin embargo permite identificar la existencia de otras variables determinantes en el manejo de conflictos, que teniendo en cuenta el contexto, podría arribarse a resultados similares.

Finalmente, después del análisis de los resultados de esta investigación, se considera importante dar a conocer estos resultados para que en futuras investigaciones se puedan considerar otras variables como factores determinantes en el manejo de conflictos; sin embargo los resultados descriptivos del manejo de conflictos en los diferentes estilos indican que los docentes tienen ciertos conocimientos para resolver de una forma adecuada una situación de conflicto.

CONCLUSIONES

Primera: La asertividad y la empatía si influyen en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,976 y Nagelkerke de 0,095

Segunda: La asertividad y la empatía no influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,035 y Nagelkerke de 0,032

Tercera: La asertividad y la empatía si influyen en el manejo de conflictos con estilo de compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,502 y Nagelkerke de 0,041.

Cuarta: La asertividad y la empatía si influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,902 y Nagelkerke de 0,145

Quinta: La asertividad y la empatía si influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 1,000 y Nagelkerke de 0,076.

RECOMENDACIONES

Primera: A futuros investigadores se recomienda considerar otras variables independientes en estudios de corte cuantitativo. Así mismo a los docentes de la Red 10 – UGEL 03 participar en capacitaciones que les permita conocer las características del estilo competidor y así evitar este estilo al resolver una situación de conflicto. También a los directivos de la Red 10 – UGEL 03 se recomienda promover actividades, talleres o charlas sobre el estilo de manejo de conflictos.

Segunda: Se recomienda considerar en futuras investigaciones ampliar la muestra de estudio y otras variables independientes para conocer qué variables determinan el manejo de conflictos con estilo colaborador. Es importante que los docentes conozcan las formas de llevar a cabo el estilo colaborador, para ello deben estar predispuestos a seguir aprendiendo a través de especialistas en el tema, en ese sentido los directivos y especialistas deben gestionar actividades relacionadas al conocimiento de este estilo.

Tercera: El estilo de compromiso en el manejo de conflictos implica que las partes del conflicto pongan a un lado sus interés particulares para la solución del conflicto, por ello se sugiere que los docentes conozcan y manejen estrategias para el uso de este estilo que implica la cooperación y asertividad. El fomento de charlas orientadas por parte de las autoridades es primordial.

Cuarta: Las prácticas del estilo de eludir en el manejo de conflictos no le hace bien a ninguna de las partes, por ello se recomienda a los docentes evitar el uso de este tipo de estilo en una situación de conflicto, pero es importante que ellos mismo conozcan por qué no es ventajoso la práctica del estilo eludir.

Quinta: El estilo complaciente como una estrategia en el manejo de conflicto a veces puede ser beneficioso para el docente dependiendo la situación de conflicto, pero es uno de los estilos que menos se recomienda en la praxis, sin embargo el conocimiento para discernir su utilidad es importante, por

ello los directivos de la Red educativa parte del estudio deben planificar o gestionar charlas de manejo de conflictos con entidades especializadas en el tema.

REFERENCIAS

Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramírez, Y. (04 de Agosto de 2013). *es.scribd.com*.
Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/158051287/tesis-asertividad>

Araujo Uceda, G. M. (28 de Noviembre de 2016). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7103>

Bardales Olortegui, L. A. (2013). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9636/Bardales_OLA.pdf?sequence=1

Bermejo Escudero, G. (Enero de 2003). *cd.dgb.uanl*. Obtenido de <http://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/4260/17870.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Bolaños Zul, J. D. (09 de Mayo de 2015). *recursosbiblio.url.edu*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>

Castaños Cervantes, S. (15 de Diciembre de 2014). *myslide*. Obtenido de <https://myslide.es/documents/estandarizacion-del-inventario-de-asertividad-de-gambrill-y-richey.html>

Castaños Cervantes, S., Reyes Lagunes, I., Rivero Aragón, S., & Díaz Loving, R. (d de 2014). <https://myslide.es/documents/estandarizacion-del-inventario-de-asertividad-de-gambrill-y-richey.html#>. Obtenido de DocSlide.

Chávez Ávila, B. (Junio de 2017). *repositorio.unsa.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4351/Pschavb.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Colmenares López, J. K., & Palacios Crispín, J. V. (2013). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9756/Colmenares_LDM_JK-Palacios_CJV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Contreras, S. (28 de Octubre de 2015). *Documents.mx*. Obtenido de <https://documents.mx/documents/tesis-asertividad.html>
- D. Sousa, V., Driessnack, M., & Costa Mendes, I. A. (2007). Revisión diseños de investigación resaltantes para enfermería. *Rev Latino-am Enfermagem*, 15.
- De León Toledo, N. P. (Enero de 2012). *biblio3.url.edu.gt*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- Fernández Pinto, I., López Pérez, B., & Márquez, M. (diciembre de 2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. (C. 2. Murc, Ed.) *Anales de psicología*, 298.
- Figueroa Pino, J., & Navarrete Orellana, J. (2012). Análisis exploratorio – descriptivo sobre la Asertividad en población estudiantil de colegios municipalizados en la Provincia de Ñuble. *cybertesis*, 99.
- Flores Galaz, M. M. (2002). Asertividad: una habilidadn social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, 47. Obtenido de <http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- Flores Galaz, M. M., & Lainé Oquendo, N. C. (2009). Asertividad: Un estudio comparativo en estudiantes de México y Cuba. *Psicología Online*, 6.
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *TabulaRASA*, http://www.revistatabularasa.org/numero_uno/Mfuquen.pdf.
- Gaeta Gonzáles, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 425.
- Gaeta Gonzáles, L., & Galvanovskis, K. A. (Julio-diciembre de 2009). *redalyc.org*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>
- García Pérez, D. E. (Mayo de 2012). Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/22/22_0204.pdf

- Gómez Serra, S. (29 de Mayo de 2015). *Habilidades Sociales de los escolares y prevención del conflicto*. Obtenido de ddd.uab: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/133350/TFG_sgomezserra.pdf
- Gorostiaga, A., Balluerka, N., & Soroa, G. (2014). Evaluación de la Empatía en el ámbito educativo y su relación con la inteligencia emocional. *Revista de Educación* 364, 15.
- Hernán , L., Zurita, É., & Bombassei, E. (2015). *Discutir el presente, forjar el futuro*. Córdoba: Unirio.
- Kenneth W., T., & Ralph H., K. (1994). *Instrumento Thomas - Kilmann de modos de conflicto*. Houston. Obtenido de <http://docplayer.es/16016111-Instrumento-thomas-kilmann-de-modos-de-conflicto.html>
- Kenneth W., T., & Ralph H., K. (20 de agosto de 2008). *discovery*. Obtenido de <http://www.discoveryourpersonality.com/PDF%20Files/Spanish/Spanish%20TKI%20Sample.pdf>
- León Madrigal, M. (2014). Revisión de Rathus adaptada por León y Vargas. *revistas.ucr.ac.cr*, 171. Obtenido de <https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/viewFile/13751/13081?cv=1>
- León, L., & Sánchez, G. (Diciembre de 2015). *Portal bases*. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-15-09599.pdf>
- Lescano Pretel, C. H. (2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8376/Lescano_PCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Londoño Pérez, C., & Valencia Lara, C. (2 de junio de 2008). *fisac*. Obtenido de <http://www.fisac.org.mx/v11n1a16.pdf>
- López Luengo, M. A., & Lobato Gómez, F. (2006). *Operaciones de venta*. Madrid: Paraninfo.

- Lorente Escriche, S. (2014). Efecto de la competencia social, la empatía y la conducta prosocial en adolescentes. *Roderic*, 324. Obtenido de roderic: http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/36209/Tesis%20Doctoral_Sara%20Lorente%20EDU.pdf?sequence=1
- Macias Rodriguez, E. D., & Camargo Reinoso, G. M. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. *UNIMINUTO*, 98.
- Maris Mancuso, S. (2015). Perfiles psicosociales de las madres estudiantes de carreras docentes. *bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7311*, 208.
- Martín Caballero, Á. R. (2010). *Evaluación y entrenamiento en competencia social con personas drogodependientes*. Canarias: DomibariEditores.
- Mejía Díaz, M. A. (Mayo de 2012). *repositorio.uam.es*. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1
- Mirabal, D. (enero-diciembre de 2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. (PROVINCIA, Ed.) *Redalyc.org*. - *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, <http://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>.
- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E., & Carvajal Artunduaga, L. (28 de Junio de 2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 95.
- Naranjo Pereira, M. L. (2011). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta*. Costa Rica: ISSN.
- Olivera Ryberg, J. M. (Diciembre de 2010). *ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449*. Obtenido de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449_Olivera_Ryberg.pdf

- Orellana Sorto, B. C., Argueta Rodríguez, P. A., & Sorto Rivera, D. R. (Setiembre de 2012). *ri.ues.edu.sv*. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/5090/1/50107858.pdf>
- Ortiz Rodas, A. M. (2014). *Ayura*. Obtenido de <http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/987/1/PB0831.pdf>
- Pablo Curaca, M. L., & Ponce Apaza, R. J. (2015). Asertividad en los estudiantes de la escuela académico profesional de educación especial de la universidad nacional de Huancavelica. *Facultad de Educación Universidad Nacional de Huancavelica*, 103.
- Pablo Curaca, M. L., & Ponce Apaza, R. J. (29 de Octubre de 2015). *repositorio.unh.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/504/TP%20-%20UNH%20ESPEC.0027.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Pereyra Lopez, S. A. (2015). *Tesis Locus de control y empatia en estudiantes del II y III ciclo de enfermeria de la universidad Federico Villarreal*. Huánuco. Obtenido de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2201/TM_Pereyra_Lopez_Sonia.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Ramos Díaz, E. J. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docentes y alumnos. *ORBIS*, 38.
- Ramos Flores, M. T., Ravello Bravo, C., & Rivera Rojas, S. T. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Ate, Lima, Perú: Quad graphics.
- Samayoa Miranda, M. d. (26 de Junio de 2012). *es.scribd.com*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/316744615/La-inteligencia-emocional-en-docentes-te-pdf>

Torrealba, Y. (jueves de octubre de 2012). *Blogspot*. Obtenido de http://lacomunicacionuft.blogspot.pe/2012/10/la-comunicacion-asertiva-de-los_18.html

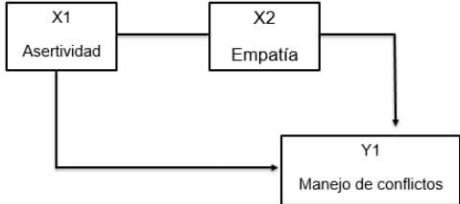
Vílchez Lucho, C. C. (2016). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8183/Vilchez_LCC.pdf?sequence

viii. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR.

Autor: Mg. Janet Torres Ortiz

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema General ¿Cómo influye la asertividad y la empatía de los docentes en el manejo de los estilos de conflictos en las instituciones educativas de la red 10 - UGEL 03?	Objetivo General Determinar cómo influye la asertividad y la empatía de los docentes en el manejo de estilos de conflictos en las instituciones educativas de la red 10 - UGEL 03	Hipótesis General La asertividad y la empatía de los docentes influyen en el manejo de los estilos de conflictos.	Tipo: Básica. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental, correlacional de corte transversal. Esquema del diseño:  <pre> graph LR X1[Asertividad] --- X2[Empatía] X1 --> Y1[Manejo de conflictos] X2 --> Y1 </pre>
Problema específico 1. ¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?	Objetivo específico 1. Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Hipótesis específica 1. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo competidor en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	
Problema específico 2. ¿Cómo Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?	Objetivo específico 2. Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Hipótesis específica 2. Las habilidades sociales y las habilidades comunicativas se relacionan con la dimensión colaborador del manejo de conflictos en los estudiantes del VII ciclo de secundaria Huacho – 2016	

Problema específico 3. ¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?	Objetivo específico 3. Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Hipótesis específica 3. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	V ₁ = Asertividad V ₂ = Empatía V ₃ = Manejo de conflictos
Problema específico 4. ¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?	Objetivo específico 4. Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Hipótesis específica 4. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Población: 106 docentes de EBR Ugel 03 Método: Hipotético deductivo.
Problema específico 5. ¿Cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?	Objetivo específico 5. Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Hipótesis específica 5. Influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con el estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.	Técnica: encuesta. Instrumentos: cuestionario Método de análisis de datos: Hipotético deductivo

Test de Asertividad, Rathus

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- ☐ +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- ☐ +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- ☐ +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- ☐ -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- ☐ -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- ☐ -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha

Nº	Ítem	Respuesta					
		-1	-2	-3	+1	+2	+3
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.						
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.						
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.						
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.						
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".						
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.						
7	Hay veces en que provocho abiertamente una discusión.						
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.						
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.						
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.						
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.						
12	Rehúyo telefonear a instituciones y empresas.						
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.						
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.						
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.						
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.						
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.						
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.						
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.						
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.						
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.						
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.						
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".						
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.						
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.						
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.						
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.						
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.						
29	Expreso mis opiniones con facilidad.						
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.						

TEST TECA DE EMPATIA Y AFECTIVIDAD

Versión en euskera del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA; López-Pérez et ál., 2008)

Los siguientes ítems se refieren a sus sentimientos y pensamientos en una variedad de situaciones. Indique como le describe cada situación eligiendo la puntuación del 1 al 5 como se indica a la derecha. Cuando haya elegido su respuesta rodee con un círculo el número correspondiente. Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente con lo que más se identifique, ya que no hay respuestas correctas o incorrectas. No deje ninguna frase sin contestar.

- 1. Totalmente en desacuerdo**
- 2. algo en desacuerdo**
- 3. Neutro**
- 4. Algo de acuerdo**
- 5. Totalmente de acuerdo**

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de las personas que me rodean.					
2	Me siento bien si los demás se divierten –lo pasan bien.					
3	Cuando un/a amigo/a está triste, yo también me pongo triste.					
4	Si un amigo consigue un premio, me alegro mucho con él.					
5	Si veo que alguien ha tenido un accidente, me pongo triste.					
6	Antes de tomar una decisión, intento tener en cuenta las opiniones de las personas cercanas a mí.					
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona cercana a mí con solo mirarla.					
8	Me afectan poco las cosas malas que les suceden a los chicos de otros pueblos.					
9	Me alegra ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo.					
10	Me cuesta entender cómo se siente otra persona ante una situación nueva para mí.					
11	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo, intento entender los motivos por los que lo ha hecho.					
12	Me cuesta llorar con lo que les sucede a otros.					
13	Reconozco fácilmente cuándo alguien cercano/a está de mal humor.					
14	Pocas veces me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal.					
15	Frente a una situación, intento ponerme en el lugar de las personas cercanas a mí para saber.					
16	Cuando a una persona le sucede algo bueno, siento alegría.					
17	Si tengo mi opinión clara, presto poca atención a la opinión de los demás.					
18	A veces sufro mucho con las cosas malas que les suceden a otros chicos.					
19	Me siento feliz al ver felices a otras personas.					
20	Cuando alguien tiene un problema, intento pensar cómo me sentiría si estuviera en su lugar.					
21	Me alegro poco cuando una persona me cuenta que ha tenido buena suerte.					
22	Cuando veo que una persona ha recibido un regalo, me pongo alegre.					
23	Lloro fácilmente cuando escucho las cosas tristes que les han sucedido a desconocidos.					
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta enseguida de lo que piensan de mí.					
25	Le doy poca importancia a que mis amigos estén bien.					
26	Me resulta difícil ponerme en el lugar de otras personas, para ver las cosas como ellas.					
27	Entender cómo se siente alguien cercano es algo muy fácil para mí.					
28	Muy pocas veces me pongo triste con los problemas de otros chicos.					
29	Intento comprender mejor a mis amigos poniéndome en su lugar.					
30	Creo que soy una persona fría y de pocos sentimientos, porque no me emociono fácilmente.					
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están contentas, aunque no me hayan contado el motivo.					
32	Cuando no estoy de acuerdo con un amigo, me resulta difícil entender su punto de vista.					
33	Me doy cuenta cuando alguien cercano intenta esconder sus verdaderos sentimientos.					

INSTRUMENTO THOMAS-KILMAN PARA DETERMINAR EL MODO DE ENFRENTAR SITUACIONES CONFLICTIVAS

INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.
3. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría.

CUESTIONARIO

1	A	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
	B	En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.
2	A	Trato de buscar una solución de compromiso.
	B	Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.
3	A	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
	B	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
4	A	Trato de buscar una solución de compromiso.
	B	A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.
5	A	Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
	B	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
6	A	Trato de evitarme desagradados.
	B	Trato de imponer mi posición.
7	A	Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
	B	Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.
8	A	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
	B	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
9	A	Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.
	B	Hago esfuerzos para salirme con la mía.
10	A	Soy decidido para lograr mis objetivos.
	B	Trato de encontrar una solución de compromiso.
11	A	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.
	B	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
12	A	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
	B	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.
13	A	Propongo una posición intermedia.
	B	Hago presión por mis puntos de vista.
14	A	Le expreso mis ideas y solicito las suyas.
	B	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
15	A	Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
	B	Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
16	A	Trato de no herir los sentimientos del otro.
	B	Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.
17	A	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.

	B	Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.
18	A	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
	B	Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
19	A	Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
	B	Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
20	A	Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.
	B	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
21	A	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
	B	Siempre me inclino por una discusión directa del problema.
22	A	Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.
	B	Impongo mis deseos.
23	A	A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
	B	Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
24	A	Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.
	B	Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.
25	A	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
	B	Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
26	A	Propongo una proposición intermedia.
	B	Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
27	A	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
	B	Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
28	A	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
	B	Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
29	A	Propongo una posición intermedia.
	B	Siento que no siempre vale la pena preocuparse.
30	A	Trato de no herir los sentimientos del otro.
	B	Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo

ASERTIVIDAD

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	30

Empatia

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	21	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	33

BASE DE DATOS ASERTIVIDAD

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17
1	2	2	3	2	1	3	-3	3	3	-3	3	1	-3	3	1	-1	3
2	-2	-3	1	-3	-2	1	-3	2	3	2	3	1	1	2	-3	3	3
3	3	1	-1	-3	3	-3	-3	-3	3	2	-1	3	3	3	-2	3	3
4	-1	3	1	-1	2	1	-3	2	2	1	3	3	3	3	-2	2	3
5	3	-3	2	2	-2	3	2	3	1	-1	-2	3	2	2	-3	-1	3
6	-3	-3	2	2	-2	3	-1	3	2	3	1	-1	-2	-3	2	-2	-3
7	3	-3	3	-3	3	3	-3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	-3
8	3	-3	3	3	-3	3	-3	3	3	3	-3	3	3	-3	-3	-3	-3
9	-2	-2	-2	-3	-3	2	-2	-2	-1	2	-1	3	2	-2	1	2	-1
10	-3	-1	-3	-3	3	-3	-3	-3	3	3	3	-1	3	3	-2	3	3
11	3	2	-2	3	-2	1	-2	-2	2	-3	3	-1	-1	-1	-3	3	3
12	-3	-1	3	-2	-3	2	-3	2	3	-3	-2	-2	3	3	-2	-1	3
13	3	3	-2	3	-2	2	-3	-2	3	-2	-2	-2	3	3	-3	3	3
14	3	3	2	-3	-2	2	-3	1	-2	-3	1	1	-2	-2	-3	-2	3
15	-3	-1	3	-1	-2	3	-1	2	-1	2	-1	2	3	3	-1	1	3
16	-1	-1	-2	-2	1	1	-3	-1	1	1	-1	1	1	1	-1	1	1
17	-2	-1	-2	-2	1	1	-3	-1	1	2	1	1	2	1	-1	1	1
18	-2	3	-3	-1	-3	2	-1	3	1	-1	-3	-3	-1	-3	3	-3	-3
19	-2	-1	-3	-2	1	-2	-3	-3	1	-1	-2	2	3	1	1	1	1
20	3	3	-3	-3	2	3	-3	2	3	2	3	3	3	3	-2	3	3
21	3	3	2	-3	-2	2	2	2	-3	-1	2	3	3	2	-3	3	3
22	3	3	2	-3	-2	2	-3	2	3	-3	-3	2	3	3	-2	3	3
23	3	1	2	-3	1	3	-3	2	1	1	-1	1	1	-1	-3	1	1
24	3	3	2	-3	-2	2	-3	2	3	3	2	3	3	2	-3	3	3
25	-3	-1	1	3	3	2	1	2	-1	-1	2	2	3	2	-3	3	-2
26	2	-3	3	-2	-1	2	-3	1	3	3	-3	1	3	3	1	-3	-1
27	3	-1	-3	-3	3	-3	-3	2	3	1	-2	3	3	3	-3	3	3
28	3	-2	-2	2	3	-1	-3	3	3	-3	3	3	2	2	3	-3	-3
29	3	-2	-2	2	3	-2	-3	-1	1	3	-1	3	3	3	-3	2	3
30	-1	-2	1	-1	-1	1	1	1	-1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	3
31	2	-1	1	-1	-1	1	1	1	3	1	-1	-1	-1	3	1	3	-1
32	3	-1	1	3	-1	1	1	1	-1	1	-1	-1	-1	3	1	-1	-1
33	-1	3	1	-1	3	1	1	1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1
34	1	3	-3	-1	-1	2	-1	1	1	-3	-1	-1	3	-1	1	-1	2
35	3	-1	-3	-1	-1	1	1	1	-1	1	-1	-1	3	-1	1	-1	-1
36	1	3	-3	2	2	1	-3	1	-1	-2	-1	3	-1	-1	2	3	-1
37	3	3	-3	2	3	-3	1	-3	3	-2	3	3	3	2	-3	-1	3
38	-1	3	-3	-1	2	-3	-2	-3	2	-3	3	3	3	2	-3	2	3
39	3	3	1	-3	-3	3	-3	3	3	3	3	3	3	-3	-3	-3	3
40	1	1	3	-2	2	3	3	3	1	2	-3	-3	-3	1	2	-1	1
41	2	2	2	2	2	3	-1	-2	1	-2	2	1	1	-1	-1	1	-1
42	3	1	1	-3	-2	2	-3	2	2	-2	2	2	-1	-2	2	-2	-2
43	-2	-1	-1	2	3	2	-1	-3	2	-1	1	2	1	2	-2	-1	-1
44	3	2	3	-3	-2	3	-3	2	-2	3	3	3	3	3	-3	2	3
45	2	-1	-1	-2	2	2	-2	2	1	1	-1	1	-1	1	-1	1	2
46	-3	-1	1	-1	-2	2	-1	2	-1	-1	-1	1	2	-1	-1	-1	-1
47	-1	-1	2	-2	1	-1	3	1	1	-2	-2	1	1	1	1	1	1
48	1	-3	-3	1	1	1	-1	2	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1

49	1	1	-1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	-1	-1	1	1	-1
50	-2	-3	-3	-2	2	2	2	2	3	3	-2	-2	-3	-3	-1	-3	-3
51	-3	1	-3	3	2	1	-3	2	1	1	1	-3	-3	1	-2	2	-1
52	-3	-1	2	2	-1	3	-3	2	-3	2	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-1
53	-2	-2	1	1	1	2	-1	-1	-2	2	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-1
54	2	2	2	2	2	3	-1	-1	-2	-2	1	-1	3	1	-3	1	1
55	1	1	-1	-1	-1	3	-3	-2	2	1	-3	3	2	-1	-1	2	3
56	1	-1	1	2	-1	2	-3	2	-2	2	-1	1	1	-3	-3	-2	-2
57	1	3	3	-2	-3	3	-3	2	1	-3	3	-3	-3	-3	-3	3	3
58	-2	3	2	-2	-3	3	1	2	1	3	1	1	1	-2	-1	1	1
59	1	3	-3	1	1	3	-2	2	-2	-2	-1	1	1	1	-1	3	2
60	1	1	2	-2	-3	3	-2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3
61	2	2	-1	-2	3	1	1	2	-3	3	1	-2	1	1	-1	2	1
62	3	3	1	3	3	-3	-3	-2	-1	3	1	1	1	1	-1	1	1
63	1	1	3	-2	-3	3	-3	2	1	-3	3	3	3	1	3	-1	-1
64	3	-2	-1	-3	-1	1	1	2	-2	2	1	1	2	-2	2	-1	1
65	1	-2	-3	3	-2	-2	-2	-1	2	2	-1	1	2	-1	1	1	1
66	3	3	1	-3	-1	-2	-3	-3	1	3	-1	-1	1	2	-1	1	1
67	-1	3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	3	2	-1	-1	2	3	-2	2	2
68	2	2	-2	3	-2	-3	-3	-3	2	2	-2	-2	2	3	-2	2	2
69	-1	-1	1	-2	-2	-3	-1	-2	2	-1	-3	3	2	3	-1	1	1
70	2	2	1	-3	-1	-3	-3	-3	2	2	-1	-1	2	-1	-3	2	2
71	2	2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	1	2	3	3	1	3	-2	2	2
72	-2	-2	2	-2	-1	2	-3	2	-1	3	3	-2	-2	-2	2	-1	2
73	-2	-1	1	-2	-2	3	-3	1	-1	3	1	-1	-3	1	3	-3	-3
74	3	3	-2	-2	2	1	-3	1	2	2	3	3	3	1	-1	2	3
75	1	3	1	-1	1	1	-1	-2	3	-1	1	1	1	1	-2	1	1
76	2	3	1	2	-1	-2	1	2	2	1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	3
77	1	-1	1	-1	-2	2	-1	2	3	1	-1	-1	1	-1	2	-2	2
78	1	2	-2	-1	2	2	-1	3	-2	-1	-1	3	1	2	-3	2	2
79	2	3	-2	-3	-3	-2	-2	-1	3	-1	1	-1	3	-3	-2	-3	-2
80	1	3	1	-2	-1	3	3	3	1	3	-3	2	-2	1	-1	-2	1
81	-2	2	2	-2	2	3	-1	-2	-3	-2	2	2	1	1	1	1	-1
82	1	2	-2	1	-2	-2	-3	3	2	-3	-2	-3	-2	1	-2	1	-1
83	-2	-1	-1	2	3	2	1	-3	1	-1	1	-3	1	-1	1	-2	-1
84	3	2	3	-3	-2	3	-3	2	-2	3	-3	-1	3	-1	-3	-3	2
85	2	1	-1	-2	-3	2	-2	-1	1	2	-1	1	1	-2	-2	1	2
86	-3	-1	1	-1	-2	3	-1	2	-1	-1	1	-2	2	-1	-1	1	-1
87	-1	2	2	3	2	-1	3	1	3	2	-2	1	1	1	-2	-1	-2
88	1	-3	2	1	1	1	-1	3	-1	1	-1	-1	2	2	1	-1	-1
89	-2	1	-1	-1	-1	-3	-3	1	2	-1	1	3	-1	-2	-2	2	-2
90	-2	-3	-3	-2	2	2	2	-3	1	3	-2	2	-2	-3	1	-2	-3
91	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	-3	1	-1	2	3
92	-3	-1	2	-2	3	-2	-3	1	-3	2	3	-3	-1	-1	2	1	-1
93	1	-3	1	1	1	2	-1	-1	2	2	-3	-1	1	1	-1	-2	-1
94	3	2	-3	2	-2	3	1	2	-2	-3	1	1	3	1	-3	1	-2
95	1	2	-1	3	1	1	-3	-2	1	1	2	3	2	-1	-3	-2	3
96	1	-1	2	2	-1	2	-3	2	-2	2	-1	-2	1	-2	-3	-2	-2
97	1	3	-1	-2	2	3	-3	3	-3	2	-2	1	-2	-3	-1	3	-1
98	-2	3	2	-2	-3	3	1	2	1	3	1	1	1	-2	-1	1	1

99	1	3	-3	1	1	3	-2	2	-2	-2	-1	1	1	1	-1	3	2
100	1	1	2	-2	-3	3	-2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3
101	2	2	-1	-2	3	1	1	2	-3	3	1	-2	1	1	-1	2	1
102	3	3	1	3	3	-3	-3	-2	-1	3	1	1	1	1	-1	1	1
103	1	1	3	-2	-3	3	-3	2	1	-3	3	3	3	1	3	-1	-1
104	3	-2	-1	-3	-1	1	1	2	-2	2	1	1	2	-2	2	-1	1
105	1	-2	-3	3	-2	-2	-2	-1	2	2	-1	1	2	-1	1	1	1
106	2	2	-1	-2	3	1	1	2	-3	3	1	-2	1	1	-1	2	1

)

I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
3	-3	3	3	-3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	-3	-3	1	3	3	3	1	-1	2	3	2	1
-2	2	-3	2	2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	3	3
-2	2	1	3	1	2	-1	1	2	3	2	2	-1
3	-2	-2	2	-2	1	-1	2	-1	-2	2	2	2
2	-1	3	2	2	-3	-3	1	-1	3	3	1	-3
2	3	-3	3	-3	2	-3	3	3	-3	3	3	3
3	-3	3	3	3	3	-3	3	-3	-3	3	3	3
-3	-1	-3	1	2	-2	-2	-1	3	1	-3	3	3
3	3	-3	3	2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-3	3
-3	3	-3	1	-3	-1	3	1	3	1	1	1	3
-2	-3	-3	3	3	3	-3	2	-2	3	3	3	3
1	3	1	1	1	3	3	-3	3	-3	-3	-3	3
-3	-2	1	3	1	1	-2	1	-1	2	1	-1	3
1	2	-3	2	3	3	1	2	1	2	3	-2	3
1	-3	-1	3	3	1	-1	-1	1	2	2	2	-2
1	-3	-1	3	3	1	3	-1	1	2	2	2	-2
3	-3	-1	3	3	-3	-3	-1	-3	1	3	1	-3
-3	1	-1	1	1	3	-2	-3	1	-2	-2	-2	-1
3	3	-2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	-3
3	3	-3	3	-2	3	3	2	-2	3	2	3	3
-3	-3	-3	-3	-2	3	3	2	-2	3	2	3	3
1	-1	-3	3	3	3	-3	1	1	1	1	2	1
3	-2	-3	-3	3	2	3	-3	-2	2	3	2	3
-3	-2	1	2	3	-1	-1	1	3	-3	3	1	-1
3	-2	1	1	3	1	1	3	-2	1	-3	-3	1
3	-2	-1	-3	3	3	3	1	-2	3	3	3	3
-1	2	3	3	3	-1	-3	-3	3	-3	-3	3	-2
-3	2	-2	2	-3	3	3	-2	3	-3	-3	2	-3
1	-1	1	1	1	-1	-1	1	-1	1	1	1	-1
-3	-1	1	1	1	-1	-1	1	3	1	-3	1	-1
-3	-1	1	1	1	-1	-1	1	-1	1	1	1	-1
1	-1	-3	1	1	3	-1	1	-1	1	1	1	-1
1	-1	1	1	-3	-1	3	-2	-1	-3	1	1	-1
1	-1	1	1	-3	-1	-1	1	3	1	1	1	-1
2	3	-3	-1	-2	3	2	-3	-1	1	-3	1	3
-3	3	-3	-3	-3	-1	3	-3	3	-3	-3	-2	3
-3	3	1	-3	-3	1	3	-3	-2	-3	-2	-3	3
-3	3	3	3	-3	3	-3	-3	-3	-3	3	3	3
3	-3	-1	3	3	-3	2	3	1	3	3	3	1
1	1	1	2	2	-2	-2	2	-1	2	1	-2	2
2	1	-2	2	-1	2	2	-1	3	-1	-2	-2	2
1	-1	1	2	1	1	-2	2	-1	-2	2	2	-1
-2	3	-3	3	3	3	3	3	-2	2	3	2	-2
-1	-1	-1	-1	1	1	-1	1	1	-1	-1	-1	1
1	-1	-3	3	-3	1	-1	1	-1	3	1	1	-3
-1	-3	1	-3	-3	1	-1	1	1	-2	-2	-2	-2
1	-1	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	1	1	1	-1

1	-1	-1	1	1	2	1	-1	1	1	1	1	1
3	-1	2	2	2	-2	-1	3	-2	2	3	2	-2
2	-2	-1	3	2	-1	2	1	-2	3	3	2	-1
3	-1	-2	3	2	-1	-1	3	-2	2	3	3	2
3	-1	-2	3	2	-1	-1	-1	-2	2	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-2	3	1
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1
-3	3	-3	2	2	-3	-2	1	-3	-2	-2	1	-3
2	-2	2	2	-3	2	1	3	-2	1	1	2	-1
3	1	1	3	3	3	-1	-2	3	1	3	3	1
2	2	2	2	1	2	2	-2	1	-3	2	2	-2
3	3	-3	3	3	-1	-1	3	3	3	3	3	-3
1	-1	-3	2	-1	-3	3	2	-3	-3	-2	3	3
3	-3	-3	3	3	3	3	1	-1	3	3	3	-1
2	1	-3	-3	-3	-1	-3	1	1	2	3	2	-1
1	-2	-1	2	-1	3	-1	-2	1	1	2	2	-2
-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	3	-1	2	-3	1	-1
1	1	-1	2	1	3	-1	3	3	3	3	3	2
-2	1	-1	-3	-3	3	3	2	3	-3	-3	-3	-3
-2	2	-2	-2	-3	3	3	2	2	-2	-3	-3	-3
-3	1	-1	1	-3	3	3	-3	3	1	1	1	1
1	2	-2	3	1	-2	-1	2	3	3	2	2	2
1	2	-2	2	1	3	3	-3	3	3	2	2	-3
-2	-2	3	-3	2	-1	-2	-2	2	2	-3	-2	1
1	-3	3	2	1	-2	-2	1	1	3	2	1	1
-3	1	1	2	-1	2	2	-1	1	1	-2	1	-3
1	-1	-1	3	1	1	1	-1	1	-1	-1	3	-1
3	2	2	-3	2	2	-2	-3	-2	-3	3	-2	-3
1	-1	-3	2	2	-1	-1	1	-1	-1	1	-1	-1
-2	1	-1	-2	-1	1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2
-2	3	3	-1	-2	1	-3	-2	-2	-3	3	-2	3
3	-3	-2	-2	3	2	2	3	1	3	-2	-1	-1
-1	1	1	2	-2	-3	-1	-1	-2	2	-2	-1	-1
2	-1	-3	-2	-1	2	-2	-1	-1	-1	-1	1	2
-2	-1	1	-3	1	1	-1	-1	1	-2	2	-1	-3
-2	3	-3	3	1	3	2	3	-2	2	-1	-2	-2
-1	1	-2	-2	1	-2	-1	1	2	2	-1	1	1
-2	-2	-3	3	-2	1	1	-1	-1	3	-1	-2	-2
-1	-3	1	1	-3	-3	-1	1	1	-2	-2	-2	-2
-1	-1	1	-1	-1	-1	2	2	-1	-1	-2	1	-3
1	-1	-1	1	1	-1	-3	-1	1	1	1	-3	1
2	1	-2	-2	2	-2	-1	3	1	2	-2	2	2
2	-2	-1	3	-2	-1	2	-1	-2	-2	3	-2	1
3	-2	-1	-2	2	1	-1	3	-2	2	-1	3	-2
3	-1	-2	3	2	-1	-1	-1	-3	-1	3	-3	-1
-2	1	1	-1	1	-1	1	-2	1	1	-2	-1	1
3	-2	3	3	3	2	2	3	-1	1	3	2	1
-1	3	-3	2	2	-3	-2	1	-3	-2	-2	-1	-3
2	-1	2	2	-3	3	1	2	-2	1	1	2	-1
3	1	1	3	3	3	-1	-2	3	1	3	3	1

2	2	2	2	1	2	2	-2	1	-3	2	2	-2
3	3	-3	3	3	-1	-1	3	3	3	3	3	-3
1	-1	-3	2	-1	-3	3	2	-3	-3	-2	3	3
3	-3	-3	3	3	3	3	1	-1	3	3	3	-1
2	1	-3	-3	-3	-1	-3	1	1	2	3	2	-1
1	-2	-1	2	-1	3	-1	-2	1	1	2	2	-2
-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	3	-1	2	-3	1	-1
1	-1	-3	2	-1	-3	3	2	-3	-3	-2	3	3

NOMBRE	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14
1	5	5	3	5	5	4	3	5	5	2	4	4	5	5
2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	3	1	2	1
3	3	5	4	5	2	1	1	1	5	3	5	4	2	2
4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4
5	4	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	2	4	2
6	5	5	1	5	3	1	2	3	5	2	3	2	5	4
7	5	5	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	5	1
8	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3
9	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4	1	5	4	1
10	1	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	1	1
11	4	5	4	4	3	4	1	1	5	4	4	1	4	1
12	4	5	2	5	5	5	2	1	5	4	4	1	5	1
13	1	5	5	5	3	5	1	4	5	1	5	1	5	3
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
15	5	5	3	5	4	5	2	1	5	1	5	3	4	1
16	4	3	3	5	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4
17	5	4	3	5	4	4	2	5	4	3	4	4	2	5
18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	3	5	5	4	4	1	5	3	4	4	4	5
20	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	1	1
21	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4
22	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	2
23	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	2	4	5	2
24	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	4
25	4	4	4	5	5	3	2	2	4	2	5	2	5	1
26	4	5	2	5	5	4	4	4	5	2	4	2	4	2
27	4	5	4	5	5	5	1	1	5	1	5	2	5	1
28	4	5	2	5	5	4	4	4	5	2	4	2	4	2
29	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
30	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
31	4	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	1	5	1
32	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	1	5	1
33	4	4	2	5	5	4	2	2	5	2	4	4	4	2
34	4	5	4	5	5	3	4	2	5	4	4	4	5	2
35	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2
36	3	5	4	5	1	4	1	5	5	3	5	4	5	4
37	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	1
38	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	5	2	3
39	5	5	3	5	5	5	1	3	5	1	1	3	5	1
40	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	4
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	4	5	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3
46	3	1	4	5	5	3	2	4	4	4	3	2	4	4
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4

48	5	4	3	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	4
49	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3
50	5	5	3	5	4	1	3	4	5	3	4	4	5	3
51	3	4	4	5	5	4	3	2	5	3	4	3	4	3
52	4	1	2	5	5	4	4	5	5	1	4	3	5	2
53	4	1	2	5	5	4	4	5	5	2	4	3	5	2
54	4	3	3	3	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3
55	1	3	4	5	2	5	4	2	5	4	4	4	5	5
56	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	1	4	2
57	5	4	2	5	5	1	4	4	5	2	4	4	5	2
58	4	5	2	5	2	3	2	2	5	2	4	2	5	2
59	5	5	5	5	4	1	4	4	5	2	4	4	5	2
60	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
61	4	3	5	2	3	1	4	3	5	1	3	4	4	2
62	5	5	1	5	4	5	2	1	5	2	4	1	5	2
63	5	5	4	5	5	4	1	2	3	1	1	1	5	5
64	5	5	4	4	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1
65	5	4	2	4	5	4	4	2	5	3	4	4	5	2
66	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	2	5	3
67	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	5	4
68	2	2	3	3	4	3	1	1	4	3	5	1	4	1
69	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	4	2
70	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2
71	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	1
72	4	3	4	4	5	5	4	2	5	4	4	2	4	4
73	4	5	4	2	5	5	2	1	5	5	1	5	1	1
74	4	5	4	5	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4
75	4	4	2	3	3	5	2	4	3	4	2	4	4	4
76	3	2	4	2	3	5	2	4	2	5	3	2	5	1
77	4	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	2
78	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
79	2	4	3	5	1	3	1	4	5	3	4	2	5	5
80	4	3	4	4	2	4	2	3	1	5	5	4	3	1
81	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	2	4
82	5	2	4	4	3	4	1	3	4	1	1	3	5	1
83	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4
84	4	3	4	5	2	3	2	3	3	4	1	4	4	3
85	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5
86	2	4	3	4	2	4	5	5	5	4	3	4	3	4
87	3	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
88	2	4	2	5	1	5	1	4	5	4	4	2	5	3
89	1	5	3	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4	4
90	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5
91	1	3	3	3	3	5	1	1	4	4	5	5	2	2
92	4	2	2	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3
93	2	5	3	1	3	1	3	4	2	3	5	4	5	4
94	3	5	1	5	5	2	3	2	5	3	4	5	3	4
95	5	1	4	4	4	1	2	4	5	1	4	3	5	2
96	4	2	5	4	2	2	4	5	1	2	3	2	5	5
97	4	3	3	3	5	3	2	2	4	4	3	3	3	3

98	1	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	2	5	5
99	2	5	2	4	2	3	4	2	2	4	3	1	4	2
100	5	4	5	3	4	2	4	4	5	2	4	4	5	4
101	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5
102	1	3	3	3	3	5	1	1	4	4	5	5	2	2
103	4	2	2	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3
104	2	5	3	1	3	1	3	4	2	3	5	4	5	4
105	3	5	1	5	5	2	3	2	5	3	4	5	3	4
106	5	1	4	4	4	1	2	4	5	1	4	3	5	2

TECA

ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29
5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5	5	2	3
3	4	1	2	5	5	2	5	2	4	1	1	2	1	5
4	5	5	4	5	4	1	5	2	1	1	3	4	1	5
4	5	2	2	5	2	1	5	1	1	1	2	4	2	4
4	5	1	3	4	5	1	5	3	2	2	2	5	4	4
5	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3
5	5	1	5	5	5	1	5	5	3	1	1	5	1	3
5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	3	5
5	5	5	1	2	5	3	3	1	5	1	3	5	4	5
2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
4	5	5	4	5	4	1	5	4	2	1	1	1	1	4
5	5	3	5	5	4	1	5	4	2	1	2	4	1	5
5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	5
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	1	1	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	3
4	4	2	3	4	4	5	5	2	3	2	2	3	4	5
5	5	4	5	4	2	2	5	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	1	4	5	4	2	5	3	2	3	1	2	3	1
5	1	3	4	5	2	4	5	5	1	5	4	5	1	1
3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4
2	5	1	4	5	4	2	5	2	3	1	2	3	1	5
5	5	2	2	5	5	1	5	4	4	1	1	4	1	5
2	4	2	3	5	3	1	5	3	3	4	2	3	4	4
5	5	3	4	4	4	2	5	2	3	2	1	4	1	5
5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	2	3	4	2	4
5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	1	1	4	1	5
5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	2	3	4	2	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5
5	5	1	4	5	5	1	1	2	2	1	2	5	1	5
4	5	2	4	5	5	1	5	4	5	1	1	4	1	5
4	5	1	4	5	4	2	5	2	4	1	2	4	2	4
5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	1	1	5	5	1
4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4
4	5	3	1	1	1	2	1	4	4	2	4	2	2	4
5	5	1	4	5	5	1	5	4	4	1	4	5	2	5
5	5	1	4	4	4	1	5	4	3	1	1	5	1	5
5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	1	1	3	3
5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	1	1	4	1	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4

5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4	5
5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3
5	5	5	1	5	4	1	5	3	4	3	1	2	5	5
5	5	1	4	5	5	1	3	3	1	2	3	4	3	5
4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	1	2	2	4
4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	1	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	4	2	5	4	3	2	4	4	1	3	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	1	5	4	4
5	5	2	4	5	5	2	5	2	3	2	1	4	1	5
5	5	2	4	5	4	1	5	4	4	1	2	5	2	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
1	5	3	4	3	3	2	5	4	3	3	1	2	4	3
4	5	1	5	5	4	1	5	5	4	1	1	5	1	5
4	5	5	4	5	1	5	5	2	3	4	1	4	4	5
3	5	5	4	5	5	1	4	4	3	2	3	5	4	4
4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	2	4
5	5	1	5	5	5	1	5	3	3	1	1	4	2	5
5	5	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	5
4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	1	1	3	2	5
4	4	1	3	5	5	2	4	3	3	2	2	3	2	4
4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	2	4
4	4	2	3	5	5	2	4	3	3	2	2	3	2	3
4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3
2	5	5	4	3	2	1	5	1	3	1	5	5	1	2
4	5	4	3	5	5	2	3	3	2	1	2	4	4	4
4	3	3	1	2	3	3	3	1	1	4	4	2	4	2
4	1	3	2	4	2	3	5	3	4	2	5	1	5	2
4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3
5	4	2	3	5	5	2	5	4	3	2	3	4	2	4
4	5	3	2	4	3	4	2	4	5	5	5	4	3	4
5	5	4	3	2	5	2	3	3	3	1	3	3	3	3
3	3	2	2	4	2	5	1	5	1	4	5	4	4	2
4	4	3	1	5	3	4	4	3	2	5	4	4	3	2
5	5	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4
4	4	5	1	3	3	3	3	5	1	1	4	4	5	5
5	3	3	4	2	2	5	4	4	4	3	3	3	5	3
1	3	3	2	5	3	1	3	1	3	4	2	3	5	4
2	3	3	3	5	1	5	5	2	3	2	5	3	4	5
3	4	5	5	1	4	4	4	1	2	4	5	1	4	3
3	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4	5
3	3	1	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3
5	2	5	1	5	4	1	5	3	4	3	1	2	5	5
5	3	3	4	5	5	1	3	3	1	2	3	4	3	5
4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	1	2	2	4
4	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	1	2	2	4
3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	5	1	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	4	2	5	4	3	2	4	4	1	3	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	1	5	4	4
4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4	5
3	3	1	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3
5	2	5	1	5	4	1	5	3	4	3	1	2	5	5
5	3	3	4	5	5	1	3	3	1	2	3	4	3	5
4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	1	2	2	4

ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33
1	1	2	5
1	4	2	5
1	3	5	3
3	4	2	4
1	4	4	4
4	5	4	5
1	5	1	5
5	5	3	5
1	5	4	5
3	1	2	2
1	4	2	2
1	5	4	2
1	5	2	2
4	3	4	4
1	4	1	4
1	2	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
1	4	1	4
4	4	5	1
4	4	3	3
1	4	1	4
1	4	4	4
3	4	3	4
2	4	1	4
1	4	2	4
1	4	1	5
1	4	2	4
1	5	1	4
1	5	1	4
1	5	1	4
1	5	4	5
1	4	2	4
1	5	1	4
2	3	3	4
2	5	3	4
1	4	4	4
3	3	4	5
1	5	1	1
1	4	4	2
5	5	5	5
4	3	4	4
1	4	3	4
2	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
2	4	4	4

|

4	5	4	4
1	5	4	3
5	5	3	1
4	4	2	4
1	4	4	5
1	4	4	5
3	4	3	3
4	4	4	4
1	4	2	4
2	5	4	1
1	4	1	4
1	5	2	4
4	4	3	5
4	2	5	4
1	5	1	5
2	5	4	5
4	4	2	4
4	4	3	3
3	4	3	5
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	4
4	4	3	5
4	4	2	4
1	4	1	2
2	3	4	4
3	3	3	3
4	1	5	2
2	2	3	2
1	3	3	4
3	4	1	3
3	2	2	3
5	3	3	4
4	4	3	5
3	5	4	5
2	2	4	4
5	3	3	3
5	4	5	2
3	4	5	3
5	2	4	4
4	4	4	4
2	4	4	4
4	5	4	4
1	5	4	3
5	5	3	1
4	4	2	4
1	4	4	5
1	4	4	5
3	4	3	3

4	4	4	4
1	4	2	4
2	5	4	1
2	4	4	4
4	5	4	4
1	5	4	5
5	5	3	4
4	4	2	5
1	4	4	5

MANEJO DE CONFLICTOS THOMAS KI

COMPETENCIA

COLABORACION

COMPROMISO

ELUDIR

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17
1	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A
2	B	A	B	B	A	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B
3	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A
4	B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A	A
5	B	B	B	B	B	A	A	B	A	A	B	B	A	A	A	A	A
6	A	B	B	B	B	B	A	A	B	B	A	A	A	B	B	B	B
7	A	B	B	A	B	A	B	B	A	B	A	A	A	A	A	B	B
8	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B	A	B	A
9	B	B	A	B	B	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
10	A	A	B	B	B	A	B	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A
11	A	B	B	B	B	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B
12	B	B	A	B	B	A	A	B	A	B	B	A	A	A	A	A	B
13	A	A	B	B	B	A	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A
14	B	B	B	A	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A
15	B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A
16	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	A	B
17	A	B	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A
18	A	A	B	A	B	A	B	B	A	B	A	B	A	A	A	B	B
19	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B
20	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	A	B	B	A	B
21	B	A	B	B	A	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	B	B
22	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B
23	B	B	B	B	A	B	A	B	B	A	A	B	B	A	B	B	B
24	A	A	B	B	B	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B
25	B	B	A	B	B	A	B	A	A	A	B	A	B	B	B	A	B
26	B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A	B
27	B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A	B
28	B	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B
29	B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A	B
30	B	A	B	B	A	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	B	A
31	B	B	A	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	B
32	B	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	B	A	B
33	B	A	B	A	B	A	B	A	A	B	B	A	A	B	B	A	A
34	B	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B
35	B	A	B	B	B	A	A	B	A	B	B	A	A	A	B	A	B
36	A	B	A	B	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B
37	B	B	B	B	B	A	B	A	A	A	B	B	A	B	A	A	A
38	B	B	B	A	A	A	A	B	A	B	A	B	A	B	B	B	A
39	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	B	A	B
40	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	A	B	B	A	B
41	A	B	A	A	B	B	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	B
42	A	B	B	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
43	A	A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B
44	A	A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B
45	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
46	A	A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B

47	A	B	A	A	A	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B
48	A	B	B	A	A	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	A
49	A	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A
50	B	A	B	A	B	A	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	A
51	A	B	B	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	A	B
52	B	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A	A	A	A
53	B	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	B	A	B	B	B	A
54	B	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	B	A	B	B	B	A
55	B	A	B	A	B	A	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	B
56	B	B	B	B	B	A	B	A	A	A	B	B	B	A	A	A	B
57	B	B	A	B	B	A	B	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B
58	B	A	B	A	B	A	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A	A
59	B	A	B	B	B	A	B	A	A	A	B	B	B	B	B	B	A
60	A	B	A	B	B	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	B
61	B	A	A	A	B	B	B	B	A	B	B	A	A	A	A	B	B
62	B	B	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A	B	B	A	B	A
63	B	A	B	A	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A
64	B	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	B	A	A	A	B	A
65	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
66	B	B	B	A	A	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
67	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A
68	B	B	B	A	A	B	B	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A
69	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
70	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
71	B	B	B	A	A	B	B	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A
72	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A
73	B	B	B	A	A	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
74	B	B	B	A	B	B	B	B	A	A	A	B	B	A	B	A	A
75	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	A	B	A	B	B	A	A
76	B	B	B	A	A	B	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A
77	B	B	B	A	B	B	B	B	A	A	A	B	A	B	B	A	A
78	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
79	B	A	A	A	A	B	A	B	B	A	B	A	B	A	B	A	B
80	A	B	B	A	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
81	B	A	A	B	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B	A	A
82	A	A	B	B	A	B	A	A	A	A	A	B	A	B	B	B	B
83	B	B	A	B	B	A	B	B	B	B	B	A	A	B	A	B	B
84	A	B	B	B	B	A	B	A	A	A	B	B	B	B	A	A	A
85	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	B
86	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	A	B	A	B	A	A
87	A	B	A	A	B	B	A	A	B	A	B	B	A	B	A	B	A
88	A	B	B	B	A	A	B	A	B	A	A	A	B	B	B	A	B
89	B	B	A	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	A	A	B
90	A	B	A	A	A	B	B	A	A	A	B	A	B	B	B	B	A
91	B	A	A	B	B	A	B	B	B	B	A	A	B	B	B	A	B
92	A	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	B	A	A	B	B
93	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	A	B	B	A	A	A
94	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	A
95	B	A	B	B	A	A	B	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A
96	A	B	A	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A
97	A	A	B	A	B	B	B	A	A	B	B	A	B	B	A	A	A

98	B	B	A	B	A	A	B	B	A	A	A	B	B	B	B	B	A
99	A	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A
100	A	B	B	B	A	B	B	B	A	B	B	B	A	B	A	B	A
101	A	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	B	A	B	A
102	A	A	B	B	B	B	B	A	A	B	A	A	B	B	B	A	A
103	A	B	B	A	A	A	B	B	A	A	B	B	A	A	B	A	A
104	A	B	A	B	B	B	B	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A
105	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A
106	B	B	A	B	B	A	B	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A

LMAN

ACOMODACION

I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
B	A	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	B
B	B	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A
B	A	A	B	A	B	B	A	A	A	B	B	B
B	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
B	B	B	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A
B	A	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	B
B	A	B	B	B	B	B	A	B	A	A	A	A
B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	A	A	B
B	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B
A	B	A	B	A	A	B	A	A	B	B	B	A
A	A	B	A	A	B	A	B	A	B	A	A	B
A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A
B	B	B	A	A	A	A	A	B	B	B	A	A
B	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	B	B
B	B	B	A	A	B	A	A	A	A	B	B	A
B	A	A	B	A	B	B	A	A	A	A	B	B
B	A	B	B	A	A	B	A	A	A	A	A	B
B	B	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	A
A	B	B	B	A	A	A	A	B	B	B	A	B
B	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
B	A	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	A
A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	B	A	B
A	B	A	A	A	B	A	B	A	B	B	A	A
B	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	A	B
A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	B	A	B
A	B	A	A	A	B	A	B	A	B	B	A	A
B	B	B	A	A	A	B	B	A	A	A	A	B
B	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
B	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B
B	A	A	B	A	A	B	B	A	A	B	B	B
B	B	B	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A
B	B	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	B
B	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A
B	B	B	A	A	A	A	A	B	A	A	B	B
B	A	B	B	A	A	B	A	B	A	A	A	B
B	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	B	B
B	B	B	A	A	A	A	A	B	B	B	A	B
B	A	A	A	B	B	A	A	A	B	B	B	B
B	B	B	A	A	B	A	A	A	A	B	A	B
B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
B	B	B	B	A	B	A	A	A	A	A	B	B
B	B	B	A	A	A	B	A	A	A	B	B	B
B	B	B	A	A	A	B	A	A	A	B	B	B

compet	colab
7	4
0	7
5	4
4	8
4	6
5	5
2	7
13	5
5	5
5	4
1	7
2	5
6	1
6	6
7	7
3	2
7	7
3	7
4	3
3	6
7	4
4	4
7	10
0	4
6	3
4	3
3	4
5	3
4	6
7	5
4	7
3	8
3	6
7	2
1	5
4	7
6	4
5	9
1	7
3	5
5	6
4	6
2	5
3	5
5	5
2	6

A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A
B	A	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	B
B	B	A	B	A	B	B	A	A	A	B	A	B
B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
B	A	A	B	A	A	B	A	A	B	A	A	A
B	A	A	B	A	A	B	A	A	B	A	A	A
B	A	B	A	A	B	B	B	A	A	B	A	B
B	B	B	B	A	B	A	A	A	B	A	A	B
B	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	B
B	B	B	B	A	A	B	A	A	A	A	B	B
B	B	B	B	A	B	A	A	A	A	A	B	A
B	B	B	A	A	B	A	B	A	A	A	B	B
B	A	A	A	B	B	A	B	B	A	A	A	B
B	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	B
A	B	A	A	A	B	B	B	A	B	A	A	B
B	A	B	B	A	A	A	B	B	A	B	A	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A
B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	B	A
A	A	A	A	B	A	B	A	B	A	A	B	B
A	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	B
A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B
B	A	A	B	B	A	A	A	B	A	B	A	A
B	B	A	A	A	B	B	B	A	A	B	A	A
A	A	B	A	B	B	A	A	B	B	A	B	B
B	B	A	B	A	B	A	B	A	A	A	B	B
A	B	B	A	B	A	B	A	B	B	A	B	B
A	A	B	A	B	B	B	B	B	A	B	A	A
B	A	B	B	B	A	B	B	A	A	B	A	A
B	B	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	B
A	B	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	B
B	B	B	B	B	A	A	B	B	A	B	B	B
A	B	A	A	B	B	B	A	A	A	B	B	A
B	A	B	B	B	A	B	B	B	A	A	A	B
B	B	A	A	A	B	A	A	B	B	A	A	B
A	A	A	B	B	B	B	A	B	B	A	A	B
B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B
B	B	B	B	B	A	B	B	A	B	B	B	A

2	9
3	7
3	10
2	5
3	6
7	6
8	5
8	5
0	5
5	4
3	9
7	3
8	1
5	2
5	6
9	9
4	3
4	10
7	5
7	6
6	5
6	6
7	5
7	6
5	8
5	6
7	7
5	8
5	8
4	8
5	6
8	6
8	8
5	4
6	4
7	8
4	4
8	4
5	6
6	6
9	4
6	7
4	7
10	4
5	7
7	6
6	7
7	6
7	7
9	6
6	3

A	B	A	B	A	A	B	B	B	A	B	A	A
B	B	A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A
A	A	B	A	B	A	A	B	B	A	B	A	B
B	A	A	A	B	A	A	B	A	B	B	B	B
B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A
B	A	B	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A
B	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	B
B	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	A	B
B	A	B	B	A	A	B	A	B	B	A	A	A

6	9
7	5
5	8
6	6
6	4
2	7
8	6
6	7
8	5

0-3 = BAJA

compro	elud	acomod	PUNTUACION
9	4	6	
9	5	9	
6	5	10	
6	7	5	
8	5	7	
7	7	6	
9	8	4	
5	5	2	
6	5	9	
7	7	7	
7	7	8	
6	7	10	
5	9	9	
7	3	8	
6	5	5	
6	10	9	
7	7	2	
12	6	2	
7	9	7	
6	7	8	
9	4	6	
7	8	7	
4	5	4	
8	7	11	
7	8	6	
5	8	10	
6	7	10	
6	8	8	30
7	7	6	
9	3	6	
7	7	5	
7	6	6	
9	7	5	
10	8	3	
8	9	7	
6	7	6	
6	6	8	
9	5	2	
8	9	5	
7	7	8	
6	7	6	
7	8	5	
8	11	4	
8	10	4	
7	10	3	
9	10	3	

[illegible]

5	5	5	
5	7	6	
6	3	8	
8	5	5	
7	7	6	
9	5	7	
7	6	3	
9	6	2	
7	4	6	

MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA

[illegible]

ALTA	MEDIA	BAJA
ALTA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	ALTA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	BAJA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
BAJA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
BAJA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	BAJA
BAJA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	BAJA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	BAJA
MEDIA	MEDIA	MEDIA

MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	BAJA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	MEDIA
MEDIA	MEDIA	BAJA
MEDIA	MEDIA	BAJA
MEDIA	MEDIA	MEDIA



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - POST GRADO

LIMA – NORTE

Lima, 11 de Julio del 2017

Oficio N 005 – 2017

Señor (a):

Director de la I.E 1124 José Martí

PRESENTE

**ASUNTO : APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS DOCENTES DE EBR
PRIMARIA**

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Escuela de POST GRADO de Doctorado de la UCV en la mención en DOCTORADO EN EDUCACIÓN y estoy desarrollando la tesis: **ASERTIVIDAD Y EMPATÍA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR**

Por tal motivo recurro a Usted para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de dicho cuestionario a los docentes de primaria de su prestigiosa institución.

Para lo cual acompaño

13. Test TECA con 33 ítems.

14. Test de Asertividad de RATHUS con 30 ítems.

15. El cuestionario de Manejo de Conflictos por Thomas Kilman de 30 ítems.

Agradezco pro anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocida por su valioso apoyo.

Atentamente



[Handwritten signature]
PROF. MARITZA ORE GOMEZ
DIRECTORA

19/07/2017

[Handwritten signature]

Mg. JANET MAGALY TORRES ORTIZ



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MINISTERIO DE EDUCACION I.E.E. CÉSAR A. VALLEJO UGEL 03 - LA VICTORIA TRAMITE DOCUMENTARIO
20 JUL. 2017 2302
Folio: (25)
Firma: [Signature]

UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - POST GRADO

LIMA – NORTE

Lima, 19 de Julio del 2017

Oficio N 003 – 2017

Señor (a):

Director de la I.E Cesar Vallejo

.....
PRESENTE

**ASUNTO : APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS DOCENTES DE EBR
PRIMARIA**

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Escuela de POST GRADO de Doctorado de la UCV en la mención en DOCTORADO EN EDUCACIÓN y estoy desarrollando la tesis: **ASERTIVIDAD Y EMPATÍA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR**

Por tal motivo recurro a Usted para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de dicho cuestionario a los docentes de primaria de su prestigiosa institución.

Para lo cual acompaño

7. Test TECA con 33 ítems.
8. Test de Asertividad de RATHUS con 30 ítems.
9. El cuestionario de Manejo de Conflictos por Thomas Kilman de 30 ítems.

Agradezco pro anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocida por su valioso apoyo.

Atentamente

.....
Mg. JANET MAGALY TORRES ORTIZ



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - POST GRADO

LIMA – NORTE



Lima, 19 de Julio del 2017

Oficio N 001 – 2017

Señor (a):

Director de la I.E Pedro A. Labarthe

PRESENTE

**ASUNTO : APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS DOCENTES DE EBR
PRIMARIA**

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Escuela de POST GRADO de Doctorado de la UCV en la mención en DOCTORADO EN EDUCACIÓN y estoy desarrollando la tesis: **ASERTIVIDAD Y EMPATÍA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR**

Por tal motivo recurro a Usted para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de dicho cuestionario a los docentes de primaria de su prestigiosa institución.

Para lo cual acompaño

1. Test TECA con 33 ítems.
2. Test de Asertividad de RATHUS con 30 ítems.
3. El cuestionario de Manejo de Conflictos por Thomas Kilman de 30 ítems.

Agradezco pro anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocida por su valioso apoyo.

Atentamente

Mg. JANET MAGALY TORRES ORTIZ



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - POST GRADO

LIMA – NORTE

Lima, 19 de Julio del 2017

Oficio N 002 – 2017

Señor (a):

Director de la I.E 0020 Madre Teresa de Calcuta

PRESENTE

**ASUNTO : APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS DOCENTES DE EBR
PRIMARIA**

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Escuela de POST GRADO de Doctorado de la UCV en la mención en DOCTORADO EN EDUCACIÓN y estoy desarrollando la tesis: **ASERTIVIDAD Y EMPATÍA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR**

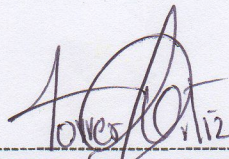
Por tal motivo recurro a Usted para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de dicho cuestionario a los docentes de primaria de su prestigiosa institución.

Para lo cual acompaño

4. Test TECA con 33 ítems.
5. Test de Asertividad de RATHUS con 30 ítems.
6. El cuestionario de Manejo de Conflictos por Thomas Kilman de 30 ítems.

Agradezco pro anticipado su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocida por su valioso apoyo.

Atentamente


Mg. JANET MAGALY TORRES ORTIZ

976420.227



Rosa Mendoza Aguirre
DIRECTORA

Recibido 19-07-17

Guerra emocional en las escuelas

Emotional warfare in schools

Guerre émotionnelle dans les écoles

Mg. Torres Ortiz, Janet Magaly
Docente de Educación Primaria
942947108

jmto_janet@hotmail.com

Guerra emocional en las escuelas

Resumen

Se buscó determinar la influencia de la asertividad y empatía en el manejo de conflictos a través de un diseño no experimental transversal, en una muestra de 106 docentes de seis instituciones de Lima Metropolitana de los que se recogió información aplicando los test de: Empatía y afectividad de Teca López-Pérez, et al, (2008), Asertividad de (Rathus, 1973) y Manejo de conflictos (Thomas y Kilmann, 1994). El análisis logístico ordinal de los datos permitió conocer que la asertividad y empatía no influyen en el manejo de conflictos bajo el estilo competidor, mientras estilo colaborador el nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,035 y Nagelkerke de 0,032, por otro lado el de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,502 y Nagelkerke de 0,041, el estilo de eludir el nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,902 y Nagelkerke de 0,145 y el estilo complaciente el de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 1,000 y Nagelkerke de 0,076.

Palabras claves: Asertividad, empatía y manejo de conflictos.

Emotional warfare in schools

Abstract

We sought to determine the influence of assertiveness and empathy in conflict management through a non-experimental cross-sectional design, in a sample of 106 teachers from six institutions in Metropolitan Lima from which information was collected by applying the following tests: Empathy and Affectivity of Teca López-Pérez, et al, (2008), Assertiveness of (Rathus, 1973) and Conflict Management

(Thomas and Kilmann, 1994). The ordinal logistic analysis of the data allowed to know the assertiveness and the empathy do not influence in the handling of conflicts with competitive style, while collaborative style the level of significance superior to the α value in Chi square of Pearson of 0.035 and Nagelkerke of 0.032, on the other side the one of significance higher than the α value in Pearson's Chi square of 0.502 and Nagelkerke's of 0.041, the style of eluding the level of significance higher than the α value in Pearson's Chi square of 0.902 and Nagelkerke of 0.145 and the complacent style of significance higher than the α value in Chi square of Pearson of 1,000 and Nagelkerke of 0.076.

Keywords: Assertiveness, empathy and conflict management.

Guerre émotionnelle dans les écoles

Résumé

Nous avons cherché à déterminer l'influence de l'affirmation de soi et l'empathie dans la gestion des conflits grâce à une conception transversale non expérimentale dans un échantillon de 106 enseignants de six écoles de la métropole de Lima qui ont été recueillis au moyen de tests: Empathie et émotionnel Teca López-Pérez, et al, (2008), assertivité (Rathus, 1973) et la gestion de conflits (Thomas et Kilmann, 1994). données ordinales d'analyse logistique nous a permis de savoir que l'affirmation de soi et l'empathie ne sont pas une influence sur la gestion des conflits dans le style, tout collaborateur niveau plus élevé d'importance au style de valeur α Chi carré de Pearson 0,035 et 0,032 Nagelkerke du concurrent, de plus, l'importance supérieure à la valeur α Pearson Chi carré 0,502 et 0,041 Nagelkerke, le style de contourner le niveau de signification à la valeur de α Pearson Chi carré de 0,902 et 0,145 Nagelkerke et arrangeant style de α valeur que le test du Chi carré de 1.000 et 0.076 signification Nagelkerke.

Mots-clés: Assertivité, empathie et

Introducción

La presente investigación halló la relación entre la empatía, asertividad y el manejo de conflictos en docentes de educación primaria.

Segarra Muñoz, Muñoz Vallejo, & Segarra Muñoz (2016) mencionan que numerosos autores han defendido que la Empatía es un aspecto muy importante de la inteligencia emocional que tiene múltiples aplicaciones en distintos ámbitos: organizacional, clínico y social (Extremera, y Fernandez-Berrocal, 2004; Goleman, 1997; Salovey y Mayer, 1990; etc).

Segarra Muñoz, Muñoz Vallejo, & Segarra Muñoz (2016) Se trata de una importante habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas o qué están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y entender sus emociones. En el campo de la educación es necesario comprender las necesidades del alumno para poder ofrecer una atención de calidad (Giordani, 1997; Repeto, 1992; Rogers, 1991; Poeydomenge, 1986; etc.)

En el desarrollo del proceso de estudio de las variables se encontró relación en la asertividad y empatía, y cómo estas variables pueden determinar el estilo de manejo de conflictos, cabe señalar en la labor educativa esta evolucionando en el Perú, cada vez son más los cambios a los que los docentes deben enfrentarse, y afrontar para que su labor sea de innovación, es en este proceso que los conflictos surgen como pan de cada día, los cambios acelerados, las supervisiones , monitoreo y evaluación de su labor educativa son cada vez más normativas que empíricas.

Es así que los cambios educativos permanentes, la globalización y la recarga en el trabajo pedagógico, son motivo de enfrentamiento entre docentes y con directivos. Si bien en toda comunidad docente, no es posible evitar las diferencias, cuando en ella predominan emociones negativas se deteriora el clima de trabajo. En suma, la deficiente expresión de habilidades sociales, como la empatía y la asertividad, determina los conflictos laborales.

Por ello es sumamente importante que los docentes sean conscientes que tipo nivel de asertividad poseen para poder enfrentar situaicones conflictivas, Riso (2002) señala: “las personas que practican la conducta asertiva son más seguras

de sí mismas, más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces". (Naranjo Pereira, 2011, pág. 5)

(Ruiz Arias, Ruiz Otero, & Nobles Montoya, 2015) menciona a Guarachi (2009) quien a Güell y Muñoz (2000), quien afirma que: "la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas".

La población de las escuelas del distrito de Lima Metropolitana exactamente en la zona urbano marginal de San Cosme provienen mayormente del interior del país, de lugares caracterizados como estratos sociales económicamente bajos; asimismo, sus costumbres los limitan en su proceso de adaptación y su nivel educativo los obliga a ejercer labores económicas productivas, independientes y/o temporales, que les proporcionan un ingreso limitado.

Toda esta realidad, hace que en esta zona existan pandillas de adolescentes y juveniles, que obtienen ilícitamente recursos para subsistir, ante los altos índices de desempleo; los pobladores son entonces víctimas de la drogadicción, alcoholismo, delincuencia, prostitución, que perjudican su calidad de vida y que se ve reflejada en problemas de conducta, apatía y poca tolerancia frente a situaciones cotidianas, convirtiendo la labor docente más ardua y conciliadora por los conflictos que estos generan en los padres y alumnos. Fuquen Alvarado (2003, pág. 267) señala que a, Ezequiel Ander-Egg (1995) quien sostiene que "el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario".

Así como la empatía permitiría el manejo de los conflictos, la asertividad en la convivencia cotidiana es transcendental para evitar enfrentamientos innecesarios; pese a ello, es un tema poco desarrollado en los talleres del MINEDU. Por otro lado Aguilar (1995) citado por Gaeta y Galvanovskis (2009) señaló que no se suele distinguir la habilidad social de la habilidad asertiva, aun cuando muchos teóricos afirman que la asertividad viene a ser lo mismo que la autoestima, o al menos un componente de la misma.

En el contexto de las IE, no se observan conductas asertivas, de allí que se asocie esta habilidad social, junto a la empatía, con los conflictos presentes, al no decidir enfrentarse a situaciones cotidianas, en base a que para Shelton y Burton

(2006), la asertividad es la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos y necesidades claramente y sin ambages, pero sin violar los derechos de los demás.

En la medida que el diagnóstico previo de las condiciones y características del ambiente laboral, deja ver que los conflictos son un problema, latente y determinante de la calidad educativa, así como la falta de empatía en los docentes y el poco desarrollo de conductas asertivas enfrenta frecuentemente a las personas, se considera evidente la asociación de estos aspectos. Por otro lado, investigaciones realizadas indicaron ya la influencia de las habilidades sociales en la ocurrencia de los conflictos. Concretamente en este estudio se pretende conocer la influencia de la falta de empatía y asertividad en el manejo de conflictos.

Planteamiento del problema

Es importante conocer, que niveles de empatía y asertividad están manejando los docentes que pueden estar perjudicando su labor educativa y también como se enfrentan a los conflictos y no se conviertan en un problema, para poder corregirlos o mejorarlos a través de talleres vivenciales y observables para poder ser abiertos y responsables de que actitudes deben estar presentes en el perfil de un buen docente.

Objetivo General

Diseñar estrategias de asertividad y la empatía para un adecuado manejo de los estilos de conflictos de los docentes de las instituciones educativas de la red 10 - UGEL 03

Objetivos específicos:

- Diagnosticar los niveles de asertividad y la empatía en el manejo de conflictos en los docentes de las instituciones educativas del distrito de Lima Metropolitana.
- Establecer cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Lima Metropolitana.

Marco Teórico

En la construcción del contenido de la investigación se revisó varios autores uno de ellos Pereyra Lopez (2015) cita a Eisenberg (2000) la importancia de ser

empáticos frente a situaciones de conflicto es la madurez y habilidad de discernir los conflictos sin llegar a la agresión, ello será posible a la madurez y adquisición de valores del individuo por el una persona empática es sin duda un individuo comprensivo y racional. (pág. 17). (Lucero, Zurita, & Bombassei, 2015, pág. 310) Afirma que la empatía puede localizarse en el terreno de la inteligencia afectiva, no en vano, la captación de la realidad, fruto de la imbricación y equilibrio de procesos cognitivos y emocionales, permite identificar y hablar de una estructura cognitivo-afectiva, en la que la empatía ocupa un lugar.

Así como la empatía permitiría el manejo de los conflictos, la asertividad en la convivencia cotidiana es transcendental para evitar enfrentamientos innecesarios; pese a ello, es un tema poco desarrollado en los talleres del MINEDU. Por otro lado Aguilar (1995) citado por Gaeta y Galvanovskis (2009) señaló: No se suele diferenciar la habilidad social de la habilidad asertiva, aún cuando muchos teóricos aseveran que la asertividad viene igual a la autoestima, o al menos un componente de la misma. (Pablo Curaca & Ponce Apaza, repositorio.unh.edu.pe, 2015, pág. 16)

(Ruiz Martinez, 2017) En el contexto de las IE, no se observan conductas asertivas, de allí que se asocie esta habilidad social, junto a la empatía, con los conflictos presentes, al no decidir enfrentarse a situaciones cotidianas, en base a que para Shelton y Burton (2006), la asertividad es la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos y necesidades claramente y sin ambages.

León & Sánchez, (2015) cita a Alcaraz y Bouza (1998), quienes señalan que la asertividad y/o conductas asertivas más aceptadas actualmente fueron propuestas por Wolpe en 1958 y Lazarus en 1966. En este orden de ideas, Wolpe (1977) “indicaba que la conducta asertiva se define como la expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad” p.96 basándose para ello en el descondicionamiento de hábitos de respuestas de ansiedad, las cuales se dan en las interacciones sociales. Mientras que para Lazarus (1966:209-212), la define como “el aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos”.

Teoría de asertividad según Bandura

Sin duda alguna, Bandura es uno de los autores que más se halla ligado al desarrollo de las teorías que abordan la asertividad, las habilidades sociales y la autoestima. Esto lo decimos porque su Teoría del Aprendizaje Social, sea de forma directa o indirecta, influyó en la construcción de dichos conceptos y las

correspondientes teorías explicativas de las cuales más tarde surgirían diferentes formas de terapia.

Es así que Zaldívar (1994), señala que la Teoría de Bandura nos permite explicar los diferentes aspectos relacionados con la asertividad (adquisición desarrollo) ya que dicha competencia, que forma parte de las habilidades sociales, se adquiere en el proceso de interacción social, donde desde la infancia el niño se ve expuesto a una constante relación con los demás, dándose al inicio esta relación con figuras significativas de su entorno inmediato, es decir, su familia; donde se incorpora paulatinamente toda una serie experiencias basadas en el aprendizaje, “no solamente considerado desde el punto de vista puramente pavloviano, sino también desde el punto de vista del aprendizaje psicosocial”. Es así que para la explicación de los diferentes procesos asociados a la asertividad, sobre todo su aprendizaje socialmente condicionado o influido, debemos considerar muchos de los conceptos que componen la teoría de Bandura.

La asertividad y su relación con los procesos comunicativos

Por otra Macias Rodriguez & Camargo Reinoso (2013, pág. 25) señala a Aguilarte & Ramírez (2010); en su estudio sobre “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes; afirman que la institución educativa es un marco de referencia, donde se comunica no sólo contenidos sino también formas de relacionarse”.

Por otro lado Macias Rodriguez & Camargo Reinoso (2013) señala según Aguilarte y Ramirez (2010) la “Teoría Humanista de Rogers, C. (1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, teoría del Aprendizaje Social de Bandura, A.(1980), que desarrolla el aprendizaje por imitación, teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel. (1983),” así mismo la teoría de la Comunicación de Wilbur Schramm (1963), que “establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación. Realiza un énfasis especial frente a la comunicación asertiva, se desarrollan los patrones y componentes de la misma para posteriormente proponerla como estrategia para mejorar la relación de docentes y estudiantes”.

(Lorente Escriche, 2014, pág. 51) señala que varios estudios proponen como esta variable adquiere respuestas afectivas como cognitivos. Inclusive, se ha

distinguido entre un tipo de empatía emocional que requiere de la involucración emocional del sujeto que presencia la situación vital de otra persona, también llamada empatía afectiva y otra denominada cognitiva. Esta última está vinculada con la capacidad de entender cómo se encuentra la otra persona Chávez Ávila (2017, pág. 19) concluyentemente según estos especialistas, la empatía contiene procesos cognitivos y estilos afectivos, mientras otros estudios dan más importancia a otros aspectos.

Teoría de Hoffman sobre la empatía

Según Lorente Escriche (2014, pág. 53-54) cita a Hoffman (1991) quien plantea a “la empatía como un proceso motivacional que conduce a la persona a prestar su ayuda a la resolución del problema de otro, haciéndolo de manera parecida a la que se da en el desarrollo cognitivo social del individuo”.

Percibir puede no ser suficiente, ya que se requiere conocer a las otras personas y no realizar solo suposiciones. Por tanto, una de sus aportaciones más importantes es la de la integración del afecto y la cognición en el proceso de empatía con un matiz evolutivo. Que una experiencia empática tenga mayor o menor calidad variará en función de las atribuciones personales que cada individuo establezca de manera espontánea ante el malestar o bienestar de otros. Hoffman trata de establecer la relación consistente entre el afecto y la cognición afirmando: “mi argumento es que un principio moral puede convertirse en algo más que una abstracción y puede realmente pasar a formar parte del sistema de motivos morales del individuo si está cargado de afecto empático” (Hoffman, 1991:108).

Lorente Escriche (2014, pág. 54) menciona que según Hoffman el desarrollo de la empatía se manifiesta con; “falta de separación clara entre sí mismo y el otro, conciencia de que otros constituyen entidades físicas, conciencia de que los otros tienen sentimientos y estados internos, conciencia de que los otros tienen experiencias que trascienden situación e historia personal”.

Teoría de I. Kohlberg

(Lorente Escriche, 2014, pág. 47) señala que Kohlberg ha planteado en diversos estudios que “la cognición es la base fundamental de la moralidad, es decir, la forma en la que tiene lugar el afecto no es producto de la disyuntiva entre premio y castigo”. Diversos estudios realizados por Kohlberg, Power y Higgins (1997),

que se han llevado en distintos contextos culturales apuntan a que la vida social del niño se fundamenta en la empatía. Otro estudio sobre el desarrollo del ego que llevó a cabo Baldwin (1906) confirma que el autoconcepto es un concepto compartido del yo con los demás, por lo que un daño que otro reciba es percibido como si lo recibiera uno mismo. De esta manera quedaría clara la idea de que la empatía no hay que enseñársela al niño; es un fenómeno primario. Lo que la socialización y el desarrollo personal alcanzan es la organización de fenómenos empáticos y preocupaciones empáticas y morales consistentes, no la creación de la empatía como tal (Kohlberg, 1992:99-100).

Tipos de conflictos laborales

De León Toledo (2012, pág. 27) Todos los individuos atraviesan en algún momento una forma de conflicto en su andar diario, ya sea laboral o personal. “Estas situaciones, envuelven al individuo o grupos enteros de grupos humanos en un conflicto con sus pares en la percepción de una acción o la distribución de recursos escasos, según Macdonald (2000), incluso pueden llegar ocasionalmente en violencia física”.

Muchos de estos conflictos personales o de trabajo son en ocasiones muy fáciles de reconocer, aunque no muy fácil de enfrentar y resolver. “El conflicto es el resultado del trabajo grupal. En lo profesional, los conflictos pueden ser constructivos o destructivos. La solución reside en gestionar el conflicto en todas sus formas para motivar el constructivo e intentar eliminar el destructivo”.

(De León Toledo, 2012, pág. 27) siguiendo con dicho autor las formas de conflicto son:

- a) Conflicto constructivo, el conflicto no es un proceso tangible que siempre se pueda describir objetivamente, sino que está relacionado con las percepciones y los pensamientos de las personas que están involucradas en él. No obstante, puede hacerse visible cuando se presenta en una discusión u otras formas de comunicación. En una cultura de cooperación, las críticas o conflictos constructivos se aprueban y se incitan. El objetivo de un conflicto constructivo es: solucionar un problema, resolver desacuerdos, prever nuevos avances, mejorar un producto o servicio, ayudar a las personas a lograr el desafío que supone el cambio, incrementar una implicación más extensa, ayudar a crear una cultura de colaboración.

b) Ausencia de conflictos, en una empresa en donde hay muy pocos conflictos, tarde o temprano estos se acumularán y se manifestarán de forma inesperada, aunque pareciera que hay un clima confortable y los colaboradores parezcan contentos.

c) Conflictos destructivos, por consiguiente, las organizaciones prósperas necesitan conflictos; pero si estos no se reconocen o se resuelven, pueden volverse destructivos. Los conflictos destructivos conducen en la mayoría de los casos, a la ruina de la empresa. Un conflicto es destructivo cuando: oculta la fuente real de los problemas, impide tomar decisiones, promueve las decisiones erróneas a favor de finalidades personales, desvía la energía de actividades o temas importantes, provoca un mal uso de los recursos, destruye la moral de los empleados, divide a las personas en grupos enfrentados, confunde a los clientes y proveedores, destruye la confianza de los accionistas.

Metodología

El estudio se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, porque permitió el estudio de las variables con la finalidad de medirlas y compáralas con otros estudios semejantes. El objetivo general fue construir y demostrar las teorías mediante el método general hipotético deductivo porque se partió de la observación del fenómeno de estudio, sobre las cuales se plantearon problemas e hipótesis, para su respectivo análisis para su posterior verificación.

Los instrumentos utilizados para dicha investigación fueron el TECA, test de empatía y afectividad de Debe contener el diseño, muestra, instrumentos y técnicas de análisis.

Asertividad

Tabla 12

Asertividad en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles de asertividad	Frecuencia	Porcentaje
No asertivo	7	7
Asertivo confrontativo	60	57
Asertivo	29	27
Muy asertivo	10	9
Total	106	100

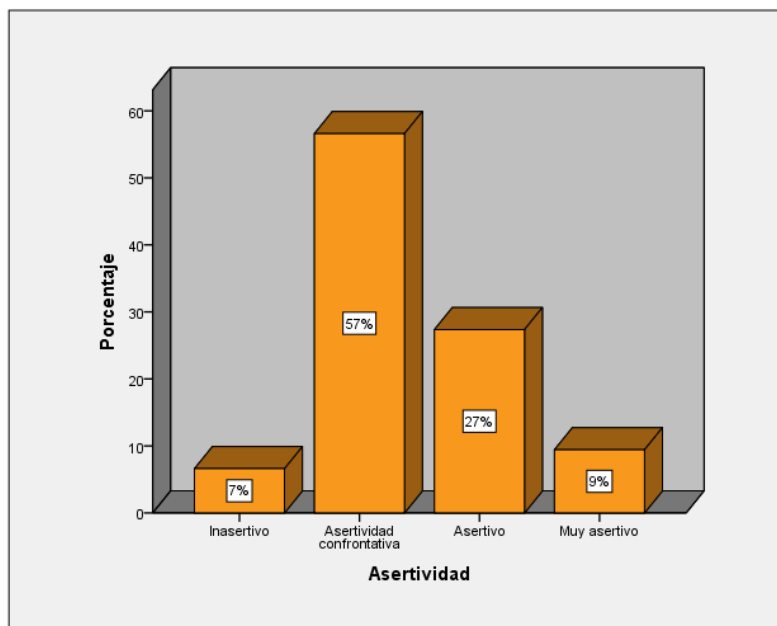


Figura 1. Asertividad en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

En la tabla 5 y figura 1, los resultados indican que el 57% equivalente a 60 docentes tienen una asertividad confrontativa, el 27% equivalente a 29 docentes es asertivo, el 9% que equivale a 10 indica ser muy asertivo y el 7% equivalente a siete docentes manifestaron ser inasertivos.

Se concluye de los resultados de la tabla 5 y figura 1 una tendencia al nivel de asertividad confrontativa en la mayoría de docentes.

Tabla 13

Empatía en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles de empatía	Frecuencia	Porcentaje
Media	1	.9
Alta	7	7
Extremadamente alta	98	92
Total	106	100

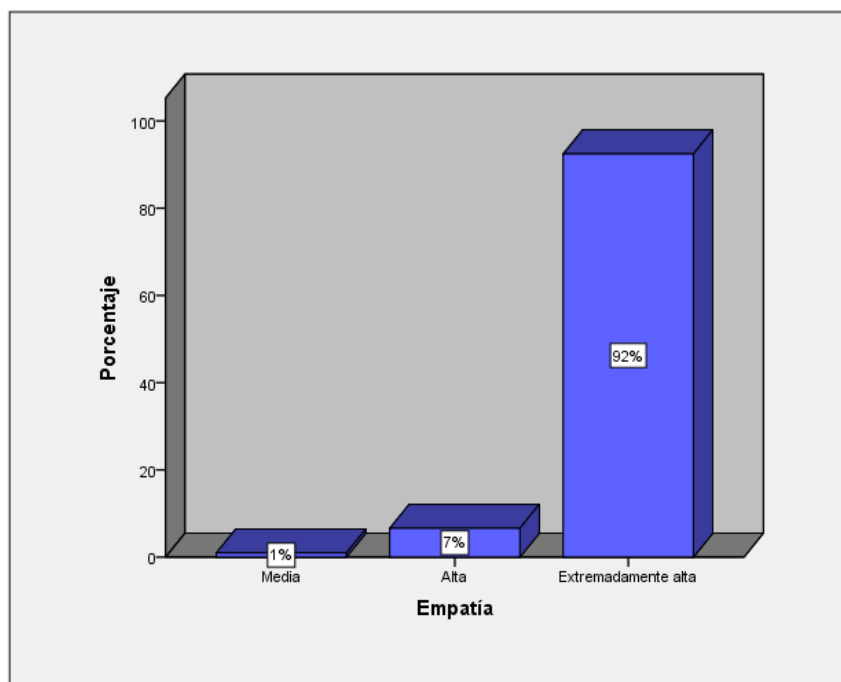


Figura 2. Empatía en docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

En la tabla 6 y figura 2, los resultados indican que el 92% equivalente a 98 docentes tienen un nivel de empatía extremadamente alta, el 7% manifiesta tener una empatía de nivel alta y el 1% manifiesta una empatía de nivel medio.

Se concluye una tendencia al nivel de empatía extremadamente alta en la mayoría de docentes de la Red 10- UGEL 03 de Comas.

Tabla 14

Estilo competidor en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	25	24
Media	79	75
Alta	2	2
Total	106	100

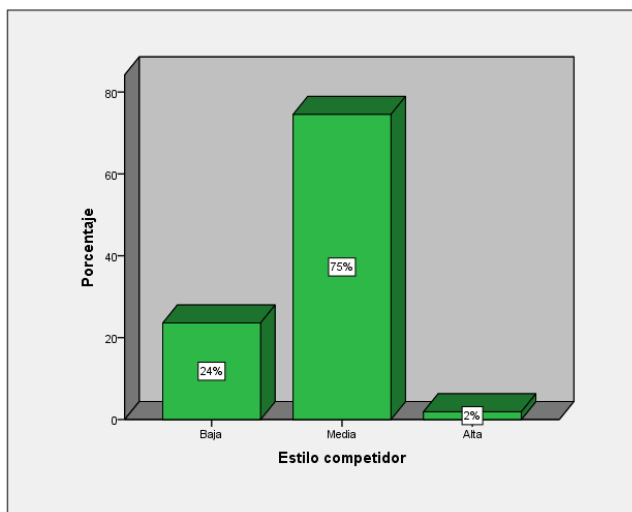


Figura 3. Estilo competidor en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 7 y figura 3 indican que el 75% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo competidor al manejar los conflictos, el 24% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y solo el 2% de los encuestados indican utilizar este tipo de estilo en nivel alto.

Tabla 15

Estilo colaborador en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	11
Media	91	86
Alta	3	3
Total	106	100

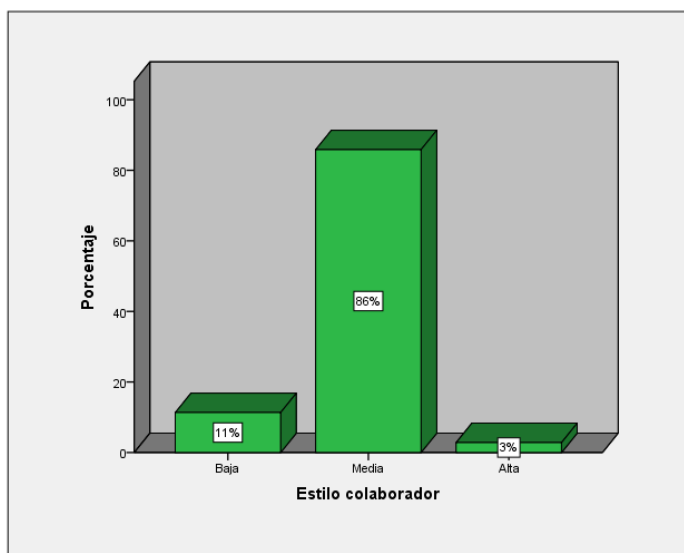


Figura 4. Estilo colaborador en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 8 y figura 4 indican que el 86% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo colaborador al manejar los conflictos, el 11% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y un pequeño grupo del 3% de los encuestados indican utilizar el estilo colaborador en nivel alto.

Tabla 16

Estilo compromiso en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	3
Media	97	92
Alta	6	6
Total	106	100

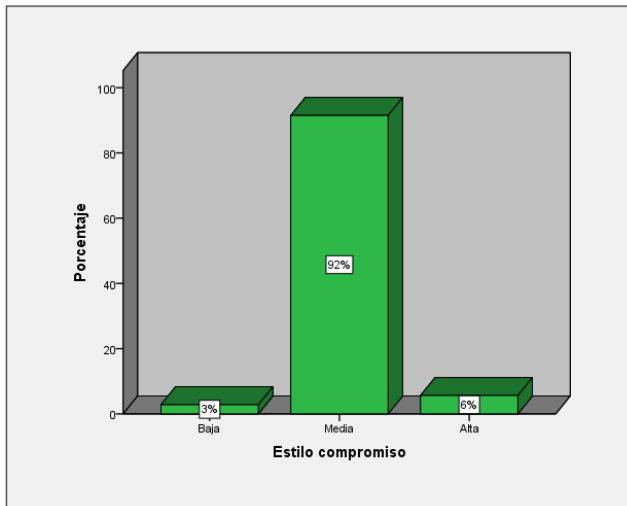


Figura 5. Estilo compromiso en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 9 y figura 5 indican que el 92% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo de compromiso para el manejo de conflictos, el 6% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel alto y un pequeño grupo del 3% de los encuestados indican utilizar el estilo de compromiso en nivel bajo.

Tabla 17

Estilo eludir en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	8
Media	91	86
Alta	6	6
Total	106	100

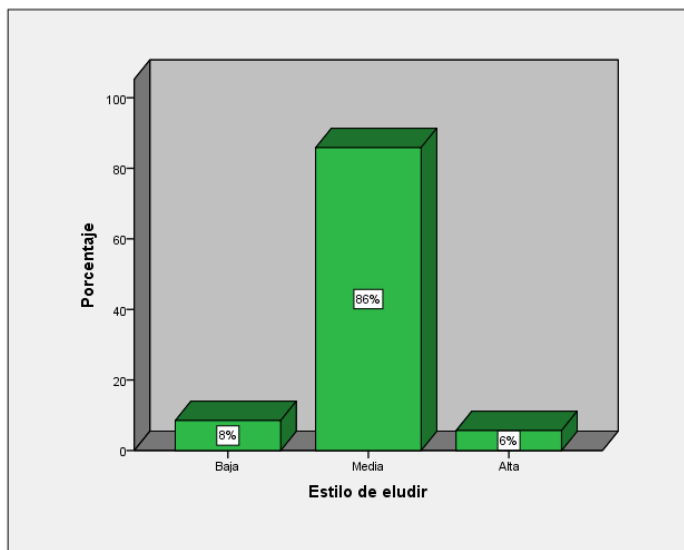


Figura 6. Estilo eludir en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 10 y figura 6 indican que el 86% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio un estilo de eludir en el manejo de conflictos, el 8% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y el 6% de los docentes encuestados indican utilizar el estilo de eludir en nivel bajo.

Tabla 18

Estilo complaciente en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	14
Media	86	81
Alta	5	5
Total	106	100

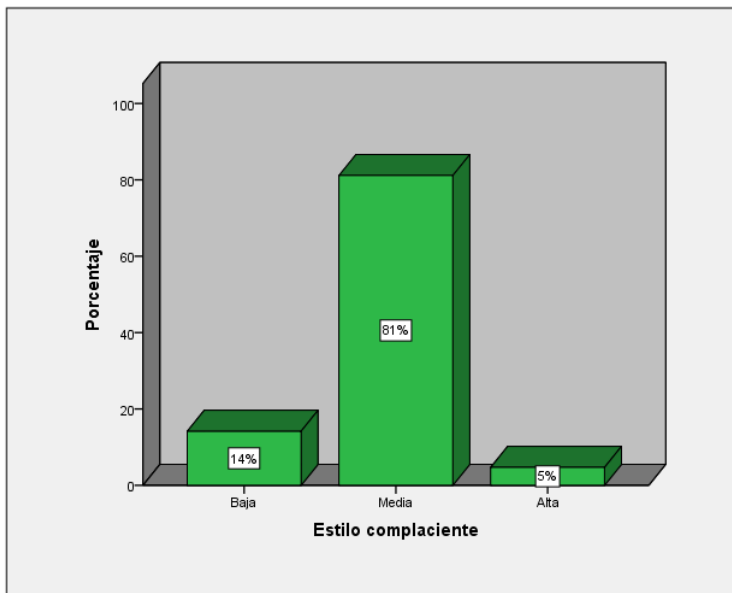


Figura 7. Estilo complaciente en el manejo de conflictos por los docentes de las II.EE. de la UGEL 3, 2017

Los resultados de la tabla 11 y figura 7 indican que el 81% docentes de la Red 10 UGEL 03 de Comas utilizan en un nivel medio el estilo complaciente en el manejo de conflictos, el 14% de docentes tienen un manejo de este estilo en nivel bajo y el 5% de los docentes encuestados indican utilizar el estilo complaciente en nivel alto.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

H_0 : La asertividad y empatía no influyen en el estilo competidor del manejo de conflictos en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a : La asertividad y empatía influyen en el estilo competidor del manejo de conflictos en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 19

Información de ajuste de los modelos en el estilo competidor

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	26,721			
Final	19,204	7,517	6	0,276

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,276) p valor es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. Por ello, el resultado estadístico significa que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo tan sólo con la constante.

H₀: Los datos del modelo se aproximan al valor teórico esperado

H_a: Los datos del modelo no se aproximan al valor teórico esperado

Tabla 20

Bondad de ajuste del estilo competidor

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,160	8	0,976
Desvianz a	3,255	8	0,917

Función de enlace: Logit.

Continuando con el análisis, en la tabla 13 se aprecia que la sig. (0,976) del Chi cuadrado de Pearson es mayor que 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 21

<i>Pseudo R cuadrado del estilo competidor</i>		
Cox y Snell	0,068	$0,068 \times 100 = 6,8$
Nagelkerke	0,095	$0,068 \times 100 = 6,8$
McFadden	0,056	$0,068 \times 100 = 6,8$

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 14 del Pseudo R cuadrado muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor es solo del 9,5%.

Del análisis estadístico de regresión se concluye que la asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 2

H_0 : La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H₀ y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H₀

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H₀: El modelo no explica

H_a: El modelo explica

Tabla 22

Información de ajuste de los modelos en el estilo colaborador

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	25,596			
Final	23,556	2,040	6	,916

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,916) p valor, es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. En ese sentido, el resultado estadístico indica que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo tan sólo con la constante.

Tabla 23

Bondad de ajuste del estilo colaborador

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	16,598	8	,035
Desvianz	10,722	8	,218
a			

Función de enlace: Logit.

El resultado observado en la tabla 23, muestra que el sig. (0, 0,35) del Chi cuadrado de Pearson si precisa valores significativos, siendo menor a 0,05 lo que significa que el modelo propuesto si es significativo para la variable dependiente manejo de conflictos con estilo colaborador. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado del estilo colaborador

Cox y	,019
Snell	
Nagelkerke	,032
e	
McFadden	,022

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 17 del Seudo R cuadrado para el estilo colaborador del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor es solo del 3,2%.

Del análisis anterior mediante los estadísticos de regresión ordinal, se concluye de acuerdo al p valor menor a 0,05 en Chi cuadrado de Pearson que: La asertividad y la empatía no influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 3

H₀: La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H₀ y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H₀

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H₀: El modelo no explica

H_a: El modelo explica

Tabla 25

Información de ajuste de los modelos en el estilo compromiso

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	23,503			
Final	21,297	2,207	6	,900

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,900) p valor es mayor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula. Por tanto, el resultado estadístico de la tabla 18 significa que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 26

Bondad de ajuste del estilo compromiso

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7,323	8	,502
Desvianz	8,559	8	,381
a			

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico en la tabla 26 se aprecia que el sig. (0,502) del Chi Cuadrado de Pearson no precisa valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 27

Pseudo R cuadrado del estilo compromiso

Cox	y	,021
Snell		
Nagelkerk		,041
e		
McFadden		,030

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 20 del Seudo R cuadrado para el estilo de compromiso del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de compromiso es solo del 4,1%.

En el análisis estadístico mediante regresión ordinal, se concluye de acuerdo al p valor mayor a 0,05 en Chi cuadrado de Pearson que: La asertividad y la empatía influye en el manejo de conflictos con estilo de compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Hipótesis específica 4

H₀: La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 28

Información de ajuste de los modelos en el manejo de conflictos con estilo de eludir

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	28,719			
Final	18,468	10,251	6	,114

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,114) p valor es mayor que $\alpha = 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula. Por tanto, el resultado estadístico de la tabla 21 indica que el modelo introducido con las variables asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 29

Bondad de ajuste en el estilo de eludir

	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,466	8	,902
Desvianz	5,129	8	,744
a			

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico en la tabla 22 se aprecia que el sig. (0,902) del Chi Cuadrado de Pearson no precisa valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 30

Pseudo R cuadrado del estilo eludir

Cox y	,092
Snell	
Nagelkerk	,145
e	
McFadden	,096

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 23 del Seudo R cuadrado para el estilo de eludir del manejo de conflictos muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto, que de acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes es de 14,5%.

Del análisis estadístico por regresión ordinal se concluye que: La asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10

Hipótesis específica 5

H_0 : La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

H_a : La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Nivel de confianza: 95%

Significancia (α): 0,05

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$ (0,05), se acepta H_0 y si $p < \alpha$ (0,05), se rechaza H_0

Prueba estadística: Análisis de regresión multinomial

H_0 : El modelo no explica

H_a : El modelo explica

Tabla 31

Información de ajuste de los modelos en el manejo de conflictos con estilo complaciente

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	31,054			
Final	25,027	6,027	6	,420

Función de enlace: Logit.

El sig. (0,420) p valor es mayor que $\alpha = 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula. En ese sentido, el resultado estadístico de la tabla 24 indica que el modelo introducido con las variables independientes asertividad y empatía no mejora el ajuste referente al modelo sólo con la constante.

Tabla 32

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,910	15	1,000
Desvianza	4,084	15	,997

Función de enlace: Logit.

El análisis estadístico que se observa de la tabla 25 se aprecia que el sig. (1,000) del Chi Cuadrado de Pearson es muy lejano a valores significativos, por lo que se confirma la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 33

Pseudo R cuadrado del estilo complaciente

Cox y	,055
Snell	
Nagelkerke	,076
e	
McFadden	,044

Función de enlace: Logit.

Los valores observados en la tabla 26 del Seudo R cuadrado para el estilo de complaciente del manejo de conflictos de los docentes muestran la variabilidad explicada por el modelo propuesto. De acuerdo al estadístico de Nagelkerke la variabilidad del manejo de conflictos con estilo de complaciente en los docentes es de 7,6%.

Del análisis anterior se concluye que: La asertividad y la empatía influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10.

Discusión

En este capítulo se aborda la discusión de resultados de la investigación, para el cual se considera los hallazgos de la investigación con los resultados de investigaciones realizado por investigadores en el contexto nacional e internacional relacionado a las tres variables de estudio y dimensiones objeto de análisis en esta investigación.

El primer problema planteado en esta investigación fue ¿cómo influye la asertividad y la empatía en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10?, a lo que mediante la revisión de la literatura respectiva se planteó como hipótesis que la asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, para la contrastación respectiva mediante el análisis de regresión logística.

Los resultados del proceso estadístico de información de ajuste de modelo y la bondad de ajuste determinaron a un nivel de significancia mayor a 0,05 que la asertividad y la empatía no influye en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, así mismo el estadístico de Seudo R cuadrado en Nagelkerke indica que la variabilidad del manejo de conflictos con estilo competidor por influencia de la asertividad y empatía es solo del 9,5%, el cual no se considera significativo, aceptándose la hipótesis nula.

Según Ortiz (2003) el manejo de conflictos es el proceso en el cual un individuo utiliza estrategias para lograr un acuerdo o consenso. Para ello las personas, dado el caso del presente estudio los docentes, presentan diversas formas de resolver un conflicto. En este estudio se consideró el postulado de Thomas y Kilmann para manejo de conflictos que considera cinco estilos. En el

primer estilo competitivo sostiene que la persona al utilizar este estilo muestra características de asertividad pero que no es cooperativo, pues solo vela por sus intereses personales sin importar los demás. Desde el punto de vista planteado por los autores competitividad significa 'luchar por tus derechos', el cual implica la defensa de una posición que considera como correcto o simplemente pretender ganar siempre.

Ante lo manifestado en el párrafo anterior, teóricamente la asertividad está presente en una situación de manejo de conflicto, por lo tanto esta influye de una forma positiva, adecuada, apropiada, etc. en el manejo de conflictos, sin embargo los resultados del proceso estadístico indican que su presencia en el manejo de conflicto con estilo competidor de los docentes de la Red 10 UGEL 03 no es significativa.

Así mismo el resultado de la asertividad y empatía en el manejo de conflictos con estilo colaborador de los docentes de la Red 10 – UGEL 03 de Comas indica con un nivel de significancia superior al valor $\alpha = 0,05$ en la información de ajuste de modelos, sin embargo, mediante la bondad de ajuste por Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un nivel de significancia menor al valor $\alpha = 0,05$, lo que reporta la importancia de los modelos en el manejo de conflicto con estilo colaborador, pero el estadístico de Nagelkerke simplifica esa importancia de los modelos (variables independientes) solo en un 3,2% para la variable dependiente (manejo de conflicto), rechazándose la hipótesis nula.

Según el modelo para manejo de conflictos de Thomas y Kilmann (2009), el estilo colaborador en el manejo de conflictos se caracteriza por la asertividad y cooperatividad, es decir que las personas al utilizar este estilo revisan y analizan a profundidad la situación de conflicto teniendo en cuenta el interés de la otra persona para encontrar solución a un conflicto. De acuerdo a los resultados descriptivos, la mayoría de docentes (86%) de la Red 10 – UGEL 03 de Comas

presentan un nivel medio en el estilo colaborador, lo que significa que las características mencionadas no son completas en este grupo mayoritario de docentes.

El tercer resultado de la investigación responde a la formulación: La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10. Mediante el proceso estadístico se determinó que según el nivel de significancia mayor al valor $\alpha = 0,05$ y con un 4,1% de variabilidad del manejo de conflictos en el estilo de compromiso por influencia de la asertividad y empatía no es significativa, aceptando la hipótesis nula.

De acuerdo al modelo de cinco modalidades para el manejo de conflictos, el estilo de compromiso es considerado como un intermedio entre la asertividad y la cooperatividad, es decir que no explora a profundidad la problemática en conflicto, de tal forma que la solución del conflicto no satisface completamente a la partes. La mayoría de docentes de la Red 10 – UGEL 03 que respondieron al instrumento presentan un nivel medio en este estilo, lo que significa que manejan superficialmente este estilo.

En ese mismo sentido se aprecia los resultados referentes a los estilos de eludir y complaciente, donde el nivel de significancia en los dos estilos es superior al valor $\alpha = 0,05$ por lo que, para los dos estilos se aceptó la hipótesis nula, es decir que la asertividad y empatía no influyen en los estilos de eludir y complaciente.

El estilo de eludir en el manejo de conflictos es considerado como no asertivo y no cooperativo, al utilizar este estilo la persona en una situación de conflicto no se interesa por profundizar la problemática del conflicto, en muchas ocasiones pospone sin llegar a resolver el problema o simplemente evade una situación amenazante. Los resultados descriptivos de los docentes de la Red 10 –

UGEL en el estilo eludir es de nivel medio para el 86%, el 8% de nivel bajo y 6% de nivel alto. En el mismo sentido que los estilos analizados anteriormente, los docentes utilizan este tipo de estilo en término medio para resolver una situación de conflicto en su institución educativa.

Por último el estilo complaciente del manejo de conflictos presenta particularidades similares al estilo de eludir, porque es no asertivo y no cooperativo, considerado opuesto al estilo competitivo porque el individuo es negligente con sus propios intereses para satisfacer las necesidades del resto, puede ser percibido como un gesto de generosidad u obediencia a las órdenes de la otra persona, aun cuando no esté dispuesto a obedecer. En este estilo también los resultados en los docentes parte del estudio indicaron que utilizan en un nivel medio el estilo complaciente en el manejo de conflictos.

Como parte del proceso en esta investigación se revisó estudios similares realizados en diferentes contextos, no se encontró investigaciones realizadas en manejo de conflictos con los cinco estilos, pero si algunos estudios referidos a las variables empatía, asertividad y manejo de conflictos con los cuales se contrasta los hallazgos de esta investigación.

En un estudio realizado por Ávila (2014) en el estado de Zulia, Venezuela sobre la asertividad del supervisor y compromiso organizacional, los resultados que fueron procesados mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman indicaron que existe relación entre las variables asertividad y compromiso organizacional en un grado moderado según $r = 0,640$. Hay que tener en cuenta que este resultado no se asemeja a los hallazgos de esta investigación; primero porque Ávila se planteó como objetivo de investigación determinar la correlación de las variables frente al objetivo de esta investigación que tuvo por finalidad determinar la influencia de las variables independientes empatía y asertividad en el manejo de conflictos; segundo, de acuerdo a los objetivos planteados se

utilizaron distintos coeficientes estadísticos, por tanto los resultados a los que se arribaron en cada estudio es completamente diferente; sin embargo, a partir de estos resultados se puede manifestar que la asertividad es importante para el compromiso organizacional docente pero no para el manejo de conflictos en docentes de la Red 10 UGEL 03.

Otra investigación realizada en Guatemala por Coromac (2014) referente a Estrategias de asertividad como herramienta de manejo de conflicto en el aula, llevado a cabo desde un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo con 32 docentes indica que se evidencia el uso de estrategias de asertividad en los docentes para el manejo de conflicto y que esto genera un efecto multiplicador en los estudiantes dado que ellos podrán utilizar estas estrategias entre sus pares en situaciones de conflicto. Los hallazgos de Coromac frente a lo hallazgos de esta investigación responden a procesos investigativos completamente diferentes, pero que se va a considerar en la recomendación llevar a cabo estudios de corte cualitativo en la muestra de estudio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Bolaños (2015) en su investigación respecto a las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en administrativos determinó mediante el coeficiente de Pearson que las relaciones interpersonales influyen en el manejo de conflictos con nivel bajo pero considerándose aceptable. El hallazgo indica la importancia de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos, aun cuando el autor consideró de nivel bajo la incidencia; el hallazgo de Bolaños no es afín al estudio realizado en esta investigación, pues los objetivos perseguidos fueron diferentes.

Otro resultado a considerar en esta investigación, está relacionado a los niveles de asertividad que presentan los docentes, al respecto en la tabla 5 se aprecia que la mayoría de docentes (57%) de la Red 10 - UGEL 03 manejan un nivel de asertividad confrontativa, el 27% es asertivo, el 9% es muy asertivo y el

7% como inasertivo. Puchol (2010) respecto a la asertividad confrontativa sostiene las personas con este nivel de asertividad presentan características de expresión de sentimientos, necesidades y pensamientos pero sin tener en cuenta a los demás, lo que se considera como falta de respeto, en algunos casos hasta la violación de los derechos de la otra persona, haciendo prevalecer lo personal.

Un trabajo de investigación muy similar, es la investigación llevado a cabo por León y Sánchez (2015) con la finalidad de determinar la asertividad que presentan los docentes, porque utilizó el instrumento de Rathus para recopilar la información, además porque en las conclusiones manifestaron que los docentes tienen un nivel muy bueno de asertividad, lo que califica a los docentes como lo suficientemente maduros para resolver situaciones de conflicto con éxito, siendo un 36% de docentes en este estudio como asertivos y muy asertivos, es decir que, el 36% de docentes de la Red 10 – UGEL 03 de Comas – Perú presentan similares características en la asertividad que los docentes en el estudio realizado por León y Sánchez.

También se consideró en la revisión literaria estudios realizados en el contexto nacional como el trabajo de Lescano (2017) que tuvo por finalidad determinar la relación entre la gestión del conocimiento directivo y el manejo de conflictos, arribando a la conclusión de que las variables de estudio se relacionan en un grado alto y significativo, por lo que se afirma la importancia de la gestión del conocimiento directivo para manejar situaciones de conflicto en directivos, siendo este resultado diferente a los hallazgos.

Así mismo Araujo (2016) en su estudio orientado a establecer la relación entre el manejo de conflictos y clima laboral de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac concluyó que existe relación entre las variables de estudio en un grado moderado. No siendo similar el resultado, sin embargo permite identificar la existencia de otras variables determinantes en el manejo de

conflictos, que teniendo en cuenta el contexto, podría arribarse a resultados similares.

Finalmente, después del análisis de los resultados de esta investigación, se considera importante dar a conocer estos resultados para que en futuras investigaciones se puedan considerar otras variables como factores determinantes en el manejo de conflictos; sin embargo los resultados descriptivos del manejo de conflictos en los diferentes estilos indican que los docentes tienen ciertos conocimientos para resolver de una forma adecuada una situación de conflicto.

Conclusiones.

Primera:

La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo competidor de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,976 y Nagelkerke de 0,095.

Segunda:

La asertividad y la empatía influyen positivamente en el manejo de conflictos con estilo colaborador en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,035 y Nagelkerke de 0,032

Tercera: La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo de compromiso en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,502 y Nagelkerke de 0,041.

Cuarta:

La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo de eludir en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 0,902 y Nagelkerke de 0,145.

Quinta:

La asertividad y la empatía no influyen en el manejo de conflictos con estilo complaciente en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03 – RED 10, de acuerdo a los datos estadísticos del nivel de significancia superior al valor α en Chi cuadrado de Pearson de 1,000 y Nagelkerke de 0,076.

Referencias.

- Castilloveitía, A. Y. (2017). Las Destrezas de Comunicación del Director Escolar y el Manejo de Conflicto en Puerto Rico. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 128.
- De León Toledo, N. P. (Enero de 2012). *biblio3.url.edu.gt*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- Fuquen Alvarado, M. E. (21 de Octubre de 2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/miguelucho22222/conflicto-5561683>
- Lorente Escriche, S. (2014). Efecto de la competencia social, la empatía y la conducta prosocial en adolescentes. *Roderic*, 324. Obtenido de roderic: http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/36209/Tesis%20Doctoral_Sara%20Lorente%20EDU.pdf?sequence=1
- Lucero, H., Zurita, É., & Bombassei, E. (2015). *Discutir el presente, forjar el futuro*. Córdoba: Unirio. Obtenido de https://issuu.com/lucasfabianolivero/docs/cnpeg_xii_publicacion_separadas
- Naranjo Pereira, M. L. (2011). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta*. Costa Rica: ISSN.
- Pablo Curaca, M. L., & Ponce Apaza, R. J. (29 de Octubre de 2015). *repositorio.unh.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/504/TP%20-%20UNH%20ESPEC.0027.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ruiz Arias, V., Ruiz Otero, C., & Nobles Montoya, D. (28 de Julio/Diciembre de 2015). *SCIELO*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v13n2/v13n2a01.pdf>
- Ruiz Martinez, P. (23 de febrero de 2017). *Iberoaméricadivulga*. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Comunicacion-Asertiva-Propuesta-de-solucion-a-Conflictos>

Segarra Muñoz, L., Muñoz Vallejo, M., & Segarra Muñoz, J. (2016). Empatía y educación: implicaciones del rendimiento en empatía de profesores en formación. Análisis comparativo Universidad de Castilla la Mancha y Universidad Autónoma de Chile. *Revista Electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado*, 183.



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, RODOLFO FERNANDO TALLEDO REYES, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "ASERTIVIDAD Y EMPATIA DE LOS DOCENTES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EBR" de la estudiante Janet Magaly Torres Ortiz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2018

.....
Dr. Rodolfo Talledo Reyes
ASESOR METODOLÓGICO
PROYECTOS DE TESIS

Firma

RODOLFO FERNANDO TALLEDO REYES

DNI: 10217463



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR

1
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en educación

AUTORA:

Mg. Janet Magaly Torres Ortiz

1 ASESOR:

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

Resumen de coincidencias

21 %

< >

1 repositorio.ucv.edu.pe 11 % >
Fuente de Internet

2 roderic.uv.es 3 % >

3 biblio3.url.edu.gt 2 % >
Fuente de Internet

4 documents.mx 2 % >

5	repository.uniminuto.e...	1 %	>
	Fuente de Internet		

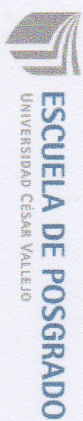
6 docplayer.es 1 % >
Fuente de Internet

7 repositorio.unsa.edu.pe 1 % >

8 abaroli.mx 1 % >
Fuente de Internet



Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR



Asertividad y empatía de los docentes en el manejo de
conflictos en instituciones educativas de EBR

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Docencia en educación

AUTORA:

Mg. Janet Magaly Torres Ortiz

ASESOR:

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

.....
Dr. Rodolfo Talledo Reyes
ASESOR METODOLÓGICO
PROYECTOS DE TESIS

-- /0



Resumen de coincidencias

21 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %	>
	Fuente de Internet		
2	roderic.uv.es	3 %	>
	Fuente de Internet		
3	biblio3.url.edu.gt	2 %	>
	Fuente de Internet		
4	documents.mx	2 %	>
	Fuente de Internet		
5	repositorio.uniminuto.edu.co	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	docplayer.es	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	repositorio.unsa.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
8	abaroli.mx	1 %	>
	Fuente de Internet		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TORRES ORTIZ, Janet Magaly
D.N.I. : 07518822
Domicilio : Urb. Primavera Calle Turquezas 126 Sta Anita
Teléfono : Fijo : 3434549 Móvil : 942947308
E-mail : jmta-janet@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☐ Maestría

Grado :
Mención : Doctorado en Educación

☒ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TORRES ORTIZ, Janet Magaly

Título de la tesis:

Aseerividad y empatía de los docentes en el
manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Torres Ortiz

Fecha :

27/09/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TORRES ORTIZ, Janet Magaly

INFORME TITULADO:

Asertividad y empatía de los docentes en el
manejo de conflictos en instituciones educativas de EBR

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctora en Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: _____



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN